

## Mediació ciutadana i comunitària

**Maria Munné** (Universitat Pompeu Fabra). Direcció i coordinació  
**Milena Prokopljevic** (Universitat de Barcelona)  
**Teresa Llorens** (Àrea d'Igualtat i Ciutadania, Diputació de Barcelona)  
**Moisès Amorós** (expert en mediació)  
**Xavier Serrano** (Universitat de Barcelona)  
**Marc Ros** (Universitat de Barcelona)  
**Marta Cals** (Àrea d'Igualtat i Ciutadania, Diputació de Barcelona)  
**Manel Canyameres** (ALTER-Serveis Integrals de Mediació)

### Equip d'investigació

#### Relacions institucionals:

Teresa Llorens (Àrea d'Igualtat i Ciutadania, Diputació de Barcelona. DIBA);  
 Marta Cals (Àrea d'Igualtat i Ciutadania, Diputació de Barcelona. DIBA)

#### Suport general a la investigació:

Ramón Alzate; Javier Jiménez

#### Investigació i redacció:

Maria Munné (Universitat Pompeu Fabra); Milena Prokopljevic (Universitat de Barcelona);  
 Xavier Serrano (Universitat de Barcelona); Marc Ros (Universitat de Barcelona); Moisès  
 Amorós (Expert en mediació); Marta Cals (Àrea d'Igualtat i Ciutadania, Diputació de  
 Barcelona); Manel Canyameres (ALTER-Serveis Integrals de Mediació)

### Resum

El conflicte ciutadà i comunitari és un aspecte inevitable i recurrent de la vida en comú. Les necessitats socials empenyen a la creació de noves estratègies de gestió dels conflictes com és la mediació, la qual s'implanta en el territori català des de les institucions locals. El text que segueix inicia una tasca de conceptualització de la mediació ciutadana i comunitària en l'àmbit local a Catalunya, on s'utilitzen els termes ciutadà i comunitari per descriure el present àmbit de recerca. Es distingeix la mediació ciutadana-

na i comunitària de la intercultural. Partim d'un estudi quantitatiu i qualitatiu per descriure la tasca dels mediadors, els processos que es duen a terme i les característiques de les institucions prestadores del servei. El mediador professional ocupa un espai local idoni per a la gestió dels conflictes, atesa la seva naturalesa imparcial, la visió constructiva del conflicte i el foment de la responsabilització ciutadana, cosa que enforteix els vincles ciutadans reforçant la xarxa social i creant una cultura de la mediació.

### Paraules clau

Mediació ciutadana, mediació comunitària, mediació intercultural, gestió dels conflictes, cultura de la mediació, vincle social.

# Índex

## Introducció

- 1 Aproximació teòrica i conceptual a la mediació ciutadana i comunitària
  - 1.1 El context social de la mediació ciutadana i comunitària: la qüestió de la integració en el marc de la mutació cultural contemporània
  - 1.2 La immigració afegeix complexitat a la integració social: el context català
  - 1.3 La mediació ciutadana i comunitària en l'àmbit local
    - 1.3.1 Especificitat de la mediació ciutadana i comunitària
    - 1.3.2 Els principis de la mediació ciutadana i comunitària
  - 1.4 La mediació intercultural
  - 1.5 Les referències a estudis i dades comparatives
  - 1.6 L'estat de la qüestió a Catalunya
    - 1.6.1 Els quatre focus d'impuls de la mediació ciutadana i comunitària
    - 1.6.2 El model de mediació ciutadana de l'Àrea d'Igualtat i Ciutadania de la Diputació de Barcelona
    - 1.6.3 El model de mediació comunitària de l'Ajuntament de Barcelona
- 2 Model d'anàlisi i metodologia
  - 2.1 Característiques de l'objecte d'estudi
    - 2.1.1 Objectius de la recerca
    - 2.1.2 Els dispositius d'observació: l'enquesta per qüestionari, els grups de discussió, les entrevistes
  - 2.2 Anàlisi quantitativa: la mediació ciutadana-comunitària en xifres
    - 2.2.1 Indicadors generals i específics
      - 2.2.1.1 Tipus i nombre de les mediacions
      - 2.2.1.2 La creació de serveis de mediació. Una nova activitat econòmica
      - 2.2.1.3 Els mediadors
      - 2.2.1.4 Les parts d'una mediació
      - 2.2.1.5 El procés de mediació i els seus protocols
      - 2.2.1.6 Tipologia de conflictes
      - 2.2.1.7 L'origen de les sol·licituds i agents derivadors
      - 2.2.1.8 Els resultats de la mediació
      - 2.2.1.9 Les accions per desenvolupar una cultura de la mediació
      - 2.2.1.10 El cost de la mediació
- 2.3 Anàlisi qualitativa: el significat de la mediació i la seva pràctica
  - 2.3.1 L'anàlisi de contingut temàtic
    - 2.3.1.1 La rellevància de la cultura i la identitat
    - 2.3.1.2 La mediació i el seu paper en la resolució de conflictes
    - 2.3.1.3 El procés de la mediació i les seves metodologies
    - 2.3.1.4 La irrupció de les noves tecnologies en l'àmbit de la mediació
- 2.4 Consideracions teòriques i pràctiques de les dades observades
  - 2.4.1 Mapa dels serveis de mediació ciutadana-comunitària i intercultural a Catalunya
  - 2.4.2 Diagrama de processos. La descripció de casos

2.4.3	Perfils i funcions del mediador ciutadà-comunitari	3.3	El mediador
2.4.4	La tipologia de conflictes	4	Conclusions
3	Prospectiva	5	Recomanacions
3.1	La possible evolució dels conflictes	6	Bibliografia
3.2	L'adequació de la mediació		Notes

## Introducció

La mediació en el camp de la convivència social a Catalunya es diu, i sobretot es practica, de moltes maneres. D'aquí que, en el marc del Llibre Blanc, s'imposi la necessitat de conceptualitzar la mediació des de la realitat de la seva acció. No es pot negar la dimensió pràctica dels conceptes i, conseqüentment, cal tenir en compte els tres adjectius que acompanyen aquesta pràctica: ciutadana, comunitària i intercultural.

Intentarem explicar els punts de vista de cada terme i com ha estat possible efectuar els estudis qualitius i quantitatius incorporant-hi les conceptualitzacions existents.

La tensió entre *comunitària* i *ciutadana* parteix principalment d'on es posa l'accent, bé en la comunitat o bé en l'individu. És el que la sociologia comprensiva anomena formes socials comunitàries o formes socials societàries. En les primeres, la força decisiva del grup s'imposaria per sobre de la de l'individu; en la segona, sense oblidar l'existència del grup, la força decisiva de l'individu prevaldria per sobre de la del grup<sup>1</sup>. Una segona diferència radica en posar l'accent en el valor polític de la *ciutadania*, entesa en el sentit de societat civil amb drets i deures respecte a l'espai públic, o en el valor social i econòmic afegit concret que aporta el grup professional que opera en el barri, localitat o *comunitat*. Es tracta de termes, doncs, que tenen sentits i connotacions diferents, però amb un mateix referent.

En canvi, la dimensió intercultural afegida a la mediació ciutadana i comunitària comporta algunes confusions que, abans d'iniciar els estudis, s'han hagut de resoldre. En principi, a nivell conceptual, les similituds entre les dues professions no són gaire evidents, no tenen el mateix procés, ni els mateixos objectius. Però el fet que als dos professionals se'ls anomeni mediadors comporta un seguit de confusions que han anat apropant la seva tasca.

En les anàlisis s'ha diferenciat la *mediació intercultural*, que incorpora tècniques de resolució de conflictes, de la *tasca de traducció i interpretació*. La mediació ciutadana i comunitària en l'àmbit local s'ha desenvolupat fins ara des de les institucions locals i, en concret, des dels consells comarcals i els ajuntaments, amb el suport en molts casos de la Diputació de Barcelona. Actualment, a partir de Llei 15/2009, del 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat ( DOGC núm. 5432-30/07/2009), els conflictes comunitaris de caire privat tenen un nou recurs de mediació, el Centre de Mediació del Dret Privat. Una institució de nivell autonòmic que inicia una nova pràctica de la mediació ciutadana i comunitària, que representarà una nova forma d'implementació.

L'objectiu d'aquest capítol ha estat investigar l'estat actual de la mediació ciutadana i comunitària en l'àmbit local i descriure'n amb rigor els trets fonamentals.

## 1 Aproximació teòrica i conceptual a la mediació ciutadana i comunitària

### 1.1 El context social de la mediació ciutadana i comunitària: la qüestió de la integració en el marc de la mutació cultural contemporània

L'objectiu d'aquest apartat és mostrar que l'emergència i actualitat de la mediació en el nostre àmbit, tant des d'una vessant teòrica, com des de les seves pràctiques professionals, s'expliquen per la concurrència d'unes particulars condicions socioculturals i institucionals. El fet clau és que a Catalunya –en un context d'accelera-

da globalització— s'està vivint un canvi o mutació cultural molt profund, on un dels aspectes fonamentals és que els conflictes socials i interpersonals no es resolen només, o exclusivament, amb procediments punitius, sinó que, cada vegada més, correspon a la societat civil fer-se càrrec de les seves tensions i dificultats de convivència i, per tant, passar d'un model disciplinari a un model electiu de resolució de conflictes, on el diàleg i la negociació es converteixen en instruments decisius d'aprenentatge social i transformació de les percepcions personals. És en aquest context que la mediació ciutadana aspira a consolidar-se com un coneixement i una pràctica central en aquest temps que ens toca viure.

La teoria social més recent caracteritza l'actual temps de vida com un *temps líquid* (Bauman, 2007). Aquesta metàfora suggereix que les estructures i les institucions socials, la funció de les quals és organitzar i condicionar els hàbits i estils de comportament dels individus, es "liquen" abans de complir amb el seu objectiu fonamental de constituir-se en marcs de referència estables per a les accions humanes. La societat és avui una *societat-xarxa* (Castells, 2005), matriu de connexions aleatòries que, pas a pas, reemplaça una societat que s'entenia a si mateixa com a fermament estructurada, com una totalitat sòlida que garantia la solidaritat social, impulsava l'acció col·lectiva, i regulava els diferents mercats i capitals simbòlics, alleugerant i apaivagant l'infortuni individual. L'èxit o fracàs de la vida social recau ara en exclusiva sobre les espatlles dels individus, que han d'acceptar, d'una o altra manera, la responsabilitat de les decisions adoptades, i els riscos implícits en les seves eleccions, la flexibilitat n'és la virtut màxima, un capital cognitiu fonamental i socialment reforçat al servei de l'adaptació als canvis i la modulació d'estratègies i a estils de vida.

Es tracta, per a alguns, d'una veritable mutació de model cultural (Dubar, 2000; Bajoit, 2003), on qüestions com la integració social, les polítiques de vida i d'identitat (Giddens, 1991), la transformació de les societats monoculturals en multiculturals, com a conseqüència dels processos migratoris contemporanis, i la gestió de la diversitat, que se'n deriva, passen a ocupar un lloc central en la vida dels individus, una transformació radical que, al mateix temps, es constitueix com a objecte d'anàlisi i intervenció prioritari de les ciències socials. Una etapa històrica on les identifications i formes socials ja no es corresponen amb categories fixes, primordials i immutables, sinó que són substituïdes per altres de més canviants i, per tant, més efímeres i fràgils. Una mutació cultural de primer ordre, que atorga nou significat als

vincles socials establerts i desafia les antigues formes de construir les identitats personals i col·lectives i que, per tant, implica un dels principals reptes per a la integració i cohesió de la societat.

### Les lògiques d'integració social: d'un model disciplinari i impositiu a un model electiu i negociat

Si la finalitat de la integració consisteix en l'apropiació i interiorització dels rols i expectatives socials per tal d'aconseguir una adequada cooperació entre els membres de la societat, una societat veuria amenaçada la seva integració quan les tasques assignades es tornessin impossibles i els comportaments totalment imprevisibles. El treball d'integració és el resultat d'un treball col·lectiu sobre els individus, inspirat en una justa mesura, que implica un equilibri entre els pols de l'absolut lliure albir i la desmesurada coacció social. Si la integració representa una de les condicions indispensables per a la continuïtat de la vida col·lectiva, el que està en joc és l'autoritat com a capacitat d'administrar-la i de regular-ne els conflictes, les tensions i les contradiccions propis de la vida social.

El canvi del model d'integració ocorregut en les últimes dècades és percebut com a profund i radical pels actors socials, i especialment rellevant pel que fa a l'exercici de l'autoritat i la imposició de les normes. Si en la societat industrial aquesta s'exercia de manera disciplinària (Foucault, 1975), una nova relació amb l'autoritat s'ha instal·lat definitivament en les societats postindustrials actuals, especialment respecte a dues de les principals agències de socialització: la família i l'escola. Els canvis en els rols de pares i professors així ho confirmen. Més enllà de disciplinar, ara es tracta d'encoratjar la creativitat, la participació en les decisions, i la interlocució entre dirigents i dirigits. Aquest nou model d'integració, anomenat *electiu*, per contraposició al model *disciplinari*, té aquests trets: *a)* les normes són construïdes conjuntament en la interacció, *b)* l'autoritat es presenta més com a medidora que com a executora, *c)* la conformitat a les normes és avaluada per tots els actors implicats, i *d)* el conflicte és regulat més per procediments de negociació que per imposició legal als implicats (Bajoit, 2003). Rols, normes, models i estils de comportament són avui més socialment construïts i negociables que mai.

Aquests canvis en les dinàmiques socials contemporànies no deixen d'afectar, com és natural, la societat catalana, que, tal com assenyalen els estudis sobre convivència i diversitat, fan paleses algunes tensions de caràcter

general i indiquen els valors que hi ha en joc. Com exemple de tensions es recullen les següents (Oller, 2007):

- *La tensió entre la identitat i l'alteritat.* Relació entre pertinença a un grup i diferenciació respecte d'altres. Reconeixement dels altres i d'una ètica de la interdependència.
- *La tensió entre particularisme i universalisme.* La relació entre la pertinença a la humanitat i la pertinença a les comunitats històriques, fugint de la uniformització tant particularista com universalista.
- *La tensió entre les esferes pública i privada.* La necessitat d'una construcció intercultural de la laïcitat amb el seu règim de llibertat cultural dins d'una cultura pública inclusiva.
- *La tensió entre llibertat i igualtat.* Prendre consciència dels límits, tant de la llibertat com de la igualtat absolutes, per tal d'afavorir un veritable diàleg cultural.

Al costat de les tensions esmentades, hi trobem també la lògica *minoria/majoria*, derivada de la condició de minoria nacional en un estat plural com ara el nostre, i la lògica *inclusió/exclusió* relacionada amb els drets i deures de les minories ètniques procedents de la immigració, i és així com la qüestió de la pertinença i la construcció de ciutadania pren gran rellevància per a les polítiques d'integració. El *ressorgir ètnic*, això no obstant, amb la seva problemàtica de les identifications i lleialtats grupals, esdevé una de les qüestions cabdals per al desenvolupament i l'adquisició dels drets de ciutadania (Zanfrini, 2004). A més dels drets civils, polítics i socials (Marshall i Bottomore, 1992), als quals accedeixen totalment o parcialment els immigrants, la demanda de drets i tracte diferencial, en funció del grup ètnic o cultural de pertinença, apareix com una nova realitat que les polítiques migratòries han d'afrontar. Des del punt de vista polític i cultural, els drets ètnics constitueixen una nova categoria de drets de ciutadania que ja no es presenten com a drets individuals, sinó com a col·lectius. Ja no és l'individu el que sol·licita reconeixement sinó el grup al qual pertany, la qual cosa pot entrar en contradicció amb els principis de monisme, consistència i homogeneïtat de l'ordenament postulats pel positivisme jurídic. El que està en joc aquí és el paper que compleixen les comunitats culturals intermèdies entre l'individu i l'estat. Els drets ètnics, aleshores, van més enllà del desenvolupament conceptual formulat per Marshall en afegir la dimensió etnocultural a la ciutadania nacional. El repte és com conciliar el principi d'igualtat individual amb el reconeixement de les singularitats col·lectives i el tracte diferencial que això comporta.

## 1.2 La immigració afegeix complexitat a la integració social: el context català

Catalunya s'ha convertit en una societat multicultural, efecte dels processos migratoris facilitats i accelerats per la globalització (Aubarell i Zapata-Barrero, 2004). Catalunya és avui una societat d'immigració i, per tant, encajada al desafiament de conviure en la diversitat cultural, ètnica i religiosa. A partir del debat acadèmic i social, podem plantejar-nos l'existència o no d'un model català d'integració i el seu recorregut en el passat més immediat.

El camí en la construcció d'un model d'integració adaptat a la realitat social i cultural de Catalunya pot situar-se el 1992 i l'impuls que va suposar l'Informe Girona: cinquanta propostes sobre la immigració, que va propiciar la creació de la Comissió Interdepartamental per al Seguiment i la Coordinació de les Actuacions en Matèria d'Immigració de la Generalitat de Catalunya. Aquesta Comissió ha elaborat el Pla interdepartamental de 1993, amb l'objectiu d'aprofundir-hi, per a un model d'integració dels immigrants, allunyat tant de l'assimilacionisme tradicional com del multiculturalisme més diferencialista, amb la finalitat d'enfortir la identitat cultural pròpia. Aquest Pla s'aprofundeix amb el desenvolupament progressiu dels plans d'integració dels immigrants de 1997, en els quals desplega el model de manera efectiva a tot el territori i, en particular, a les institucions i entitats locals, amb el propòsit d'una millor coordinació intermunicipal. El procés culmina amb el Pla de ciutadania i immigració 2005-2008 (Generalitat de Catalunya, 2005) que, després d'un ampli debat, es proposa respondre als desafiaments actuals de la gestió de la diversitat cultural.

La veu institucional que representa el Pla remarca la necessitat d'explicar millor a la ciutadania les transformacions de la societat catalana actual fruit de la nova immigració. Parteix del principi segons el qual la immigració és un factor d'enriquiment no només econòmic, sinó també social, cultural i polític. La realitat consolidada mostra que el creixement total de la població catalana en el període 2001-2005 és fruit, al voltant d'un 90%, de l'aportació de les immigracions estrangeres, la qual cosa implica un repte, en la mesura que es vulgui per a Catalunya, un projecte social comú de cohesió, igualtat, justícia social i dignitat humana i, per tant, de lluita frontal contra la discriminació. Sense unes pràctiques polítiques que siguin coherents amb aquests objectius difícilment s'impulsarà una cultura cívica que permeti la convivència entre persones basada en el respecte de

drets i deures. La convivència real, tanmateix, si no vol convertir-se en una discreta coexistència tolerada, haurà d'assumir la conflictivitat inherent a tota interacció social i, alhora, haurà d'impulsar la presència i participació dels immigrants en tots els aspectes de la vida social, laboral, cultural i política. A partir d'aquesta filosofia de la integració, el Pla, davant la perspectiva assimilacionista més clàssica, proposa i adopta la perspectiva de la interculturalitat com a comportament basat en l'empatia i la descoberta mútua. En coherència amb aquesta proposta, es formula una **ciutadania resident**, atès que: "cal impulsar i projectar un concepte nou de ciutadania basat en la residència efectiva, reconeguda per l'empadronament. La residència fa a tothom, independentment de la nacionalitat i de la situació jurídica, ciutadà de Catalunya". (Generalitat de Catalunya, Pla de ciutadania i immigració 2005-2008).

Ens trobem, doncs, en un temps que comporta canvis en el model d'integració social, un model, ara, menys fonamentat en la punició i més obert a les decisions i eleccions personals. És en aquest context que les tensions i els conflictes, tant individuals com col·lectius, es presenten més receptius que mai al que representa la mediació ciutadana i comunitària, entesa fonamentalment com a instrument de cultura transformadora de les relacions socials conflictives. Sense oblidar també que el discurs i la mateixa pràctica de la mediació ciutadana i comunitària hauran de contribuir, de ben segur, en el procés reflexiu general de la societat catalana sobre els conflictes derivats dels

processos d'integració i, en conseqüència, proporcionar eines per tal d'ajudar a la recerca de solucions.

### 1.3 La mediació ciutadana i comunitària en l'àmbit local

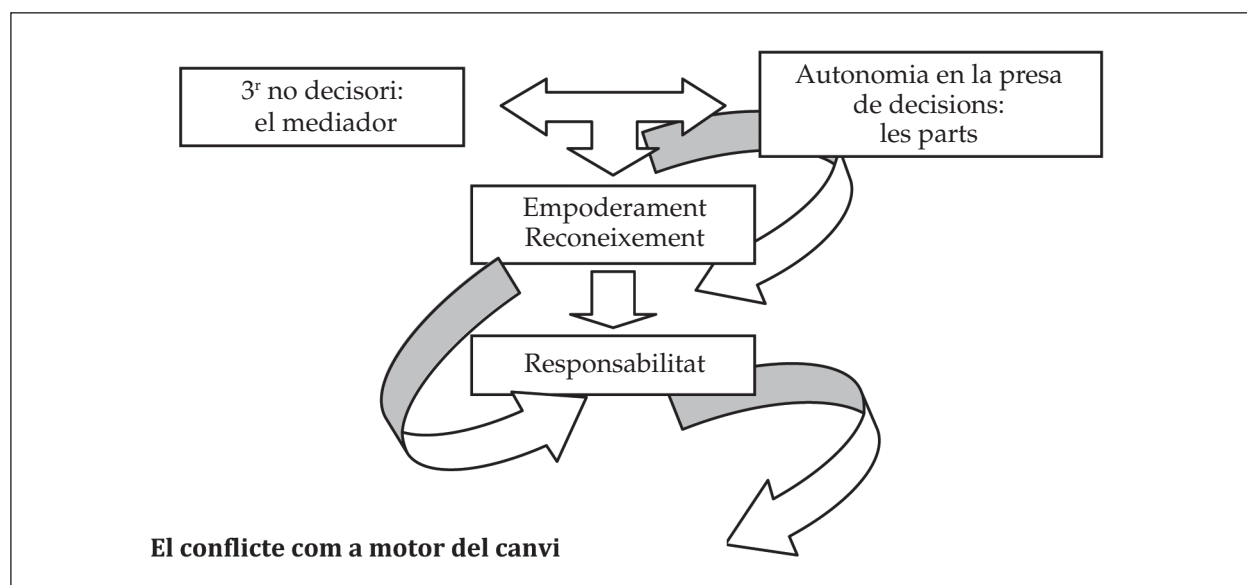
En aquest apartat s'exposen els fonaments que regeixen la mediació comunitària en l'àmbit local. Es descriuen els trets conceptuals i metodològics de la seva expansió.

Com a procés de la gestió alternativa de conflictes (GAC)<sup>2</sup>, la mediació es caracteritza per ser voluntària i confidencial i per estar conduïda per un tercer imparcial i neutral. Aplicada en l'àmbit de la mediació comunitària, la neutralitat que exerceix el mediador –que no proposa ni formula acords– comporta una nova dimensió ètica.

Aquesta dimensió, desenvolupada des del model transformatiu (Bush i Folguer, 1994; Lederach, 1997)<sup>3</sup> de la mediació ciutadana i comunitària, es manifesta a partir de tres objectius:

1. Entendre el conflicte com a motor de canvi.
2. Promoure l'autonomia de les persones a través de l'empoderament [*empowerment*] de l'individu i/o grup, el reconeixement de l'altre.
3. Afavorir la responsabilitat ciutadana i els vincles socials.

**Figura 1. La dimensió ètica en la mediació ciutadana i comunitària**





La responsabilitat ciutadana i la creació dels vincles socials, objectius de la mediació ciutadana i comunitària, han estat els dos conceptes que han potenciat la creació i el desenvolupament de la mediació en l'àmbit local. Podem dir que les institucions locals han vist en la mediació ciutadana i comunitària un recurs que es podia integrar en la seva xarxa professional i que aplicava en la gestió del conflicte ciutadà i comunitari trets afavoridors de la democràcia participativa.

### 1.3.1 Especificitat de la mediació ciutadana i comunitària

La mediació ciutadana es defineix a partir de la dualitat de tenir un caràcter transversal i, alhora, tenir un camp d'actuació propi.

Aquesta dualitat bàsica de la mediació comunitària és fruit de la problemàtica social existent i de l'estructura política local. El govern local rep les queixes ciutadanes sobre les moltes qüestions que afecten la seva convivència i que no tenen una resposta definida i operativa. El fet que els polítics locals hagin estat els receptors d'aquestes queixes no resoltes ha donat lloc a la implementació de la mediació des de les administracions locals.

El tipus de mediació ciutadana que majoritàriament s'ha anat articulant, tal com més endavant s'exposa, ha estat de prestació gratuïta. Aquesta prestació s'ha limitat només als conflictes on una part és la mateixa Administració local i als conflictes de separació i divorci. La mediació comunitària *de facto* es veu abocada a tractar conflictes de tipologia diversa.

Els conflictes propis de l'àmbit ciutadà i comunitari es poden dividir en dos nivells: privat<sup>4</sup> i públic. Al primer nivell li corresponen els conflictes de convivència entre veïns en espais privats i, al segon, els de convivència en un entorn públic. Els conflictes d'altres àmbits són els familiars, mediambientals, escolars, interculturals i d'activitat econòmica.

El límit dels conflictes a tractar els estableix la institució que presta el servei; el camp de la mediació ciutadana, conceptualment, pot donar resposta a aquells conflictes que afecten els ciutadans i les seves comunitats.<sup>5</sup> Per tant, tal com hem mencionat abans, l'especificitat de la mediació comunitària no es deriva tant del tipus de conflicte, com del nivell politicoadministratiu on es produeix.

### 1.3.2 Els principis de la mediació ciutadana i comunitària

La mediació en aquest àmbit es regeix per uns principis que afecten totes les accions del mediador (*Decàleg*

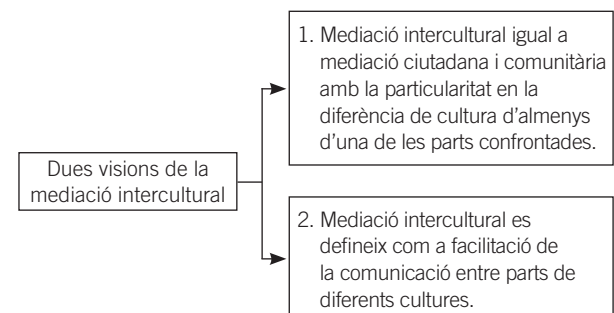
*de bones pràctiques*, 2008; també recollit per Munné i MacCragh, 2006):

1. La responsabilització del participant en la resolució del conflicte que l'afecta,
2. La comprensió de la realitat com la base per a la creació d'opcions de resolució. La mediació treballa amb els límits de criteris reals i objectivables, però la resolució del conflicte es projecta cap al futur, fet que comporta treballar la creativitat entre les parts en conflicte.
3. La voluntarietat de totes les parts implicades. Les parts són lliures d'iniciar o no el procés, així com de prosseguir-lo o d'arribar a un acord, també el mediador, depenent de l'evolució del procés, pot decidir finalitzar la mediació.
4. L'activitat medidora es fa a través de la participació. En mediació ciutadana la participació té un component diferenciador respecte dels altres àmbits de mediació. La participació, per tant, s'entén com un dret ciutadà ja que alhora és condició i possibilitat de gestionar el conflicte per les parts en conflicte;
5. La confidencialitat de la informació aportada pels participants. La confidencialitat ajuda a la col·laboració de les parts i, al mateix temps, ha de protegir el mediador ciutadà davant el possible requeriment judicial o administratiu, en cas que el conflicte derivi en un d'aquests processos.
6. La imparcialitat del mediador, imprescindible en tot moment del procés, per a la legitimació de les parts en conflicte.
7. La cooperació entre els interessats, ja que les parts són les que han de trobar els criteris de l'acord i, per tant, els cal cooperar.

## 1.4 La mediació intercultural

La mediació intercultural es defineix de dues formes:

### Quadre 1. Les dues visions de la mediació intercultural



En relació amb la primera visió (Giménez, 1997) defensa una concepció més àmplia de la mediació intercultural que no es limita a la resolució de conflictes, sinó a millorar les relacions humanes entre els grups culturalment diferents. Aquesta millora té com a conseqüència la prevenció dels conflictes i l'establiment d'una millor comunicació i interacció. (Belloso Martín, 2002) només destaca l'acció preventiva de la mediació com a tret diferencial de la mediació intercultural respecte de la mediació comunitària. La mediació és un recurs professionalitzat que pretén contribuir a una millor comunicació, relació i integració entre persones o grups presents en un territori i que pertanyen a una o diverses cultures (Desenvolupament Comunitari i Andalucía Acoge, 2002).

Pel que fa al segon concepte, es considera que els mediadors culturals poden solucionar molts problemes de comunicació amb les comunitats immigrants (Malik i Herraz, 2005). (Castiglioni, 1997), per la seva banda, reflexiona sobre l'estructura i dinàmica de la mediació lingüísticocultural per a la construcció d'un model d'intervenció. Mediar no implica solament traduir les paraules (Sales Salvador, 2004), sinó que va més enllà i engloba tots els aspectes de la comunicació no verbal (olor, gestos, moviments del cos, silencis, etc.) que culturalment són claus. En suma, es tracta d'adoptar una perspectiva orquestral quant als fenòmens comunicatius (com es planteja en la investigació del grup CRIT).

La mediació intercultural és un fenomen bastant recent –que sorgeix amb les necessitats de la societat– fruit de l'arribada massiva en els últims anys de persones d'altres països. Es tracta d'una professió no del tot definida, ni regularitzada professionalment, encara que la figura del mediador intercultural ja està reconeguda pel Ministeri de l'Interior –segons el Reial decret 638/2000, d'11 de maig. La mediació intercultural sol estar relacionada amb l'àmbit social: salut, educació i treball social.

De la traducció i interpretació cultural per a la inclusió social a la gestió del conflicte cultural. Diferències entre la mediació intercultural i la mediació ciutadana i comunitària

La mediació intercultural sorgeix d'una necessitat fonamental que és la comprensió entre persones que no parlen la mateixa llengua ni comparteixen els trets culturals. El mediador intercultural és un traductor i un intèrpret que facilita i fa possible la comunicació entre les persones. Les dades qualitatives i quantitatives d'aquesta investigació mostren que el mediador intercultural en l'àmbit

comunitari i ciutadà a Catalunya no abandona l'objectiu inicial de la integració per a la no-exclusió social.

El mediador intercultural ajuda a compensar les possibles desigualtats del més feble respecte del marc social actual. Per tant, la recerca de la imparcialitat no és un objectiu de la tasca del mediador intercultural ni tampoc el concepte de la confidencialitat de manera general com ho seria en la mediació comunitària i ciutadana. La confidencialitat depèn de l'entorn on es desenvolupi la mediació intercultural però no del procés en si. Els punts en comú amb la mediació comunitària i ciutadana són els fonaments i les metodologies per apropar diferències. El mediador intercultural treballa la revalorització i el reconeixement (Bush i Folger, 1994) de la mateixa manera que ho fa el mediador comunitari i ciutadà, ajudant a millorar aquelles relacions interètniques marcades pel desconeixement, el rebuig, la discriminació, els prejudicis, etc. En resum, les metodologies tenen molts punts en comú però els objectius i alguns fonaments són diferents.

A partir de les tasques que realitza el mediador intercultural (Di Rossa, 2002), i que són: reducció del conflicte, facilitació de la integració, lluita contra l'exclusió social i promoció de la ciutadana, s'elaboren els dos objectius següents:

a) *lluita contra l'exclusió social*

Al país on arriben, els immigrants es troben en un context nou de comunicacions, nous codis, nous quadres de referències, on, per no ser exclosos, necessiten ajuda per reinterpretar els seus propis comportaments segons altres lògiques, dictades per l'entorn social en el qual es troben.

b) *compensació de possibles desigualtats*

És possible per mitjà del reconeixement de l'existència de diferències ètniques i del reconeixement de les formes de desigualtat lligades a aquestes diferències. Reducció del pes d'estereotips i prejudicis culturals.

## 1.5 Les referències a estudis i dades comparatives

Aquest apartat descriu un estudi exploratori dels principals antecedents i les influències de la mediació a Catalunya en aquest àmbit, que provenen d'espais geogràfics diferenciats com Estats Units, Argentina i França.

Estats Units ha estat l'impulsor de la mediació comunitària amb el naixement del concepte de Gestió Alternativa

de Conflictes lligat al Moviment pels Drets Humans (*Civil Rights Movement*). Vinculada a aquesta circumstància, la mediació va tenir la virtut de ser, per una banda, una nova forma d'actuar davant els canvis socials i polítics del moment i, per l'altra, l'eina d'*empowerment*, on les comunitats i els individus podien resoldre per si mateixos els conflictes sense la necessitat de recórrer als jutjats i, així, enfortir-se cívicament. Els primers models de mediació basats en la comunitat inclouen el *Rochester American Arbitration Association Community Dispute Service Project* (1973), que van donar una resposta àmplia als conflictes en la comunitat, com a resultat dels canviants equilibris racials, i el *San Francisco Community Board Program* (1977). Les experiències promogudes per aquest últim van ser les que, històricament, van estimular la mediació comunitària des d'aquest moment (Bonafé-Schmitt, 2000).

Autors i experiències d'Amèrica Llatina també han exercit una influència clara en la forma d'entendre i treballar la mediació a Catalunya. Sobretot Argentina, per ser un país amb un important desenvolupament de la mediació, a partir de la Llei B.O. 27/10/95 - Llei 24573 - Mediació i Conciliació. Aquesta influència es veu reforçada per un lligam històric que ha facilitat la relació entre professionals dels dos països. Així, experiències com el Programa de mediació comunitària de la ciutat de Buenos Aires, que s'inicia des de les polítiques públiques en l'any 1997 amb l'objectiu de millorar la qualitat de vida entre els veïns a través de la participació dels ciutadans (Bones pràctiques a Amèrica Llatina i el Carib, 2004)<sup>6</sup>, ha esdevingut un dels models a tenir en compte.

La influència francesa és per raó de la proximitat territorial. A nivell conceptual, el desenvolupament inicial ha estat diferent. A França, a diferència de Catalunya, la mediació social hi entra mitjançant el treball social. La seva evolució s'ha produït com a Catalunya, des de les institucions públiques. Des de fa uns anys els reptes que es plantegen no estan tan lluny dels nostres, tal com escriuen els autors (Bonafé-Schmitt, 1992) i (Faget, 2010)<sup>7</sup>. Com a mostra d'aquesta similitud, n'esmentem dos exemples: El primer és la creació d'un grup de treball interministerial (octubre 2001) que conclou amb una carta de referència de la mediació social on, a mode de recomanacions, s'exposen sis principis generals que regulen el marc d'intervenció del mediador social: la neutralitat i la imparcialitat, la negociació i el diàleg, el lliure consentiment i la participació dels habitants, la mobilització de les institucions, la protecció dels drets i de les persones i el respecte pels drets fonamentals, tots aquests criteris es recullen també en el *Decàleg de bones pràctiques* (2008). El segon és la

creació de la Xarxa França Mediació el maig 2008<sup>8</sup>, que vol afavorir el desenvolupament i el reconeixement de la mediació social, capitalitzant intercanvis de sabers i de pràctiques entre els seus components i aprofundint en la recerca i la creació d'una nova professió, objectiu principal del la Xarxa de mediadors/es professionals de Catalunya.<sup>9</sup>

Aquestes accions paral·leles entre França i Catalunya són una petita mostra de com la posada en pràctica de la mediació en aquests moments necessita, en aquests dos territoris veïns, un cos ètic i una regulació professional.

## 1.6 L'estat de la qüestió a Catalunya

### 1.6.1 Els quatre focus d'impuls de la mediació ciutadana i comunitària

La mediació comunitària a Catalunya des dels anys 90 ha tingut un important creixement que s'explica a partir dels quatre focus que es mostren en la taula de la pàgina següent.

Aquests quatre focus, que en aquests moments es produeixen de forma paral·lela, són els motors que han fet néixer, han desenvolupat i, possiblement en aquests moments de crisi econòmica i social, activaran també el futur de la mediació catalana.

Com es pot veure en el tercer focus, *l'impuls de les institucions*, la mediació ha generat una nova activitat econòmica, en total unes dotze empreses que ofereixen serveis de mediació, algunes s'han creat a partir d'aquesta nova activitat, altres han incrementat els seus serveis amb la mediació. Com es podrà observar en l'estudi quantitatiu que presentarem en el present capítol, la mediació actualment dona feina a més de 195 mediadors professionals.

En aquests moments les institucions públiques locals són les prestadores de la mediació en aquest àmbit. Per descriure elements de la seva posada en marxa és important mostrar dues maneres diferents de comprendre, elaborar i implementar la mediació:

- el model de mediació ciutadana de la Diputació de Barcelona i
- el model de mediació comunitària de Barcelona

Possiblement aquests dos models puguin ser un resum de la pràctica de la mediació a casa nostra.

**Quadre 2. Els quatre focus de la mediació ciutadana i comunitària a Catalunya**

<b>1. Grups organitzats</b>	<p>El primer impuls de la mediació a Catalunya va ser a partir de persones interessades en la mediació que es van unir. Aquest primer grup va ser l'Associació ACDMA per al Desenvolupament de la Mediació i l'Arbitratge a Catalunya (1992).</p> <p>Actualment l'Associació té l'objectiu de potenciar la professionalització de la mediació.</p> <p>Després s'han constituït altres grups, entre els quals destaquem Ponts de Mediació, una associació internacional creada el 2002. El seu inici coincideix dos anys abans del Fòrum Universal de les Cultures amb el diàleg "Els conflictes de la vida quotidiana". En aquests moments Ponts de Mediació s'ha extingit.</p> <p>Un nou grup és la Xarxa de mediadors/s professionals de Catalunya, es crea l'any 2009. Un grup de mediadors professionals, principalment impulsat per mediadors comunitaris que sorgeix en defensa de la seva professió i del camp que representen. La creació d'aquest grup de mediadors ciutadans coincideix amb l'anunci de la implementació de la nova Llei 15/2009, del 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat.</p>
<b>2. Formació</b>	<p>El segon impuls de la mediació ciutadana a Catalunya ha estat la formació des de diferents institucions i sobretot la formació des de les universitats catalanes i els col·legis professionals.<sup>10</sup></p> <p>La mediació a Catalunya s'ha introduït primer a través de la formació. Les universitats catalanes van apostar per la formació en mediació abans que n'hi hagués una pràctica.</p> <p>Directors i coordinadors de les formacions, així com mediadors formats, han impulsat la creació d'espais de pràctiques i la recerca de sortides professionals.</p> <p>Aquests impulsors de la mediació han desenvolupat programes d'intervenció en mediació ciutadana i comunitària, pels quals algunes institucions han apostat.</p> <p>Molts d'ells han creat empreses.</p>
<b>3. Impuls institucions</b>	<p>El tercer moment de la creació de la mediació ha estat la professionalització dels mediadors ciutadans.</p> <p>Aquesta ha estat possible gràcies a les institucions que han apostat políticament i econòmicament per la mediació ciutadana i comunitària</p> <p>Aquestes són:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ajuntaments i consells comarcals.</b> Primers serveis de mediació: Ajuntament del Prat de Llobregat (1996). Comarcal de la Selva (2001).</li> <li>• <b>La Diputació de Barcelona.</b> Inicia des de Flor de Maig, (2002), després el Centre d'Innovació Local<sup>11</sup> i, actualment, des de l'Àrea d'Igualtat i Ciutadania. Primer servei que es crea a partir d'aquest impuls és el de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes (2003).</li> <li>• <b>Empreses que donen resposta a aquest nou camp professional i econòmic.</b> Les empreses de mediació Transit Projectes-CEPS; Mediació i Convivència, S.L.; Alter, Serveis Integrals de Mediació; Gestió Integral del Conflicte S.L.; Desenvolupament Comunitari, Eina, Fundació Privada per al suport social solidari; Parlem-ne, Serveis de Mediació Social S.L.; Toc Catalonia 2000sl.; Grup GREC. (Grup de Recerca i Estudi de Conflictes). GATS, Grups Associats per a Treball; Sociocultural; Acord Servei de Mediació.</li> </ul>
<b>4. Llei 15/2009, de 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat (DOGC núm. 5432 - 30/07/2009)</b>	<p>Aquesta Llei<sup>12</sup> inclou alguns àmbits de la mediació comunitària que afecten el dret privat.</p> <p>El Centre de Mediació del Dret Privat del Departament de Justícia (Generalitat de Catalunya) –abans anomenat Centre de Mediació Familiar de Catalunya (2008)– és l'organisme encarregat de gestionar el desenvolupament teòric i pràctic de la Llei.</p> <p>Tot i que aquesta Llei, en el moment de redactar aquest capítol, tot just inicia el seu desplegament i els seus efectes reals encara han de venir, cal subratllar com s'amplien els supòsits de mediació familiar i hi incorpora la mediació civil per gestionar els conflictes sorgits de la convivència ciutadana, social i d'altres de caràcter privat en els quals les parts hagin de mantenir relacions en el futur.</p> <p>A partir del desplegament de la Llei els conflictes privats entre veïns tenen a tot Catalunya una nova resposta en mediació. També la figura del mediador ciutadà i comunitari es regula i protegeix. Fet que afecta clarament els continguts i la durada de la seva formació.</p> <p>Les universitats catalanes i alguns col·legis professionals estan adaptant la seva formació en mediació ciutadana i comunitària als requisits de formació en mediació formulats en el nou reglament.</p>

### 1.6.2 El model de mediació ciutadana de l'Àrea d'Igualtat i Ciutadania de la Diputació de Barcelona

En la pràctica, com veurem més tard en l'anàlisi quantitativa de l'estudi que hem dut a terme, aquest model s'estructura en serveis de mediació ciutadana i comunitària.

La mediació ciutadana es preveu com un instrument estructural eficaç –basat en valors d'autonomia, coresponsabilitat, reconeixement i respecte de la diversitat i participació de la ciutadania– que entén que les zones de conflicte són bàsicament zones de socialització que, a vegades, requereixen una redefinició del sistema d'oportunitats existent en l'estructura bàsica de la societat (Zapata-Barrero, Wilhem, i Llinàs, 2010). El marc teòric del Programa de mediació ciutadana se situa en les polítiques de ciutadania. La Diputació de Barcelona ha estat una de les administracions pioneres en l'adopció de les polítiques de ciutadania com a orientadores de la seva acció. Aquestes polítiques s'entenen com aquelles que identifiquen el procés de canvi estructural de les societats del segle XXI i l'interpreten com una oportunitat. Si bé aquest procés de canvi genera conflictes i desajustaments, les polítiques de ciutadania el veuen com un factor positiu, que pot actuar com a motor de canvi, de transformació i de maduresa social (Zapata-Barrero, 2009).

#### Lideratge municipal

En aquest context, es considera que l'Administració pública en general, les seves polítiques locals, en particular, i les polítiques de mediació, en concret, tenen el repte d'adequar-se a aquesta nova realitat de canvi. Els municipis veuen que el seu paisatge urbà (físic i humà) i les tipologies de conflicte varien a causa de la diversitat creixent, però no tenen instruments adequats per poder donar-hi resposta de forma reflexiva i ràpida. Els municipis, com a administració de proximitat, són les administracions que requereixen un canvi més urgent, ja que són les que han de donar una resposta més immediata a les expressions concretes dels conflictes.

La Diputació considera que la convivència implica un acord de coresponsabilitat entre ciutadania i governs locals. Per tant, creu que resulta indispensable abordar els reptes que aquesta convivència planteja des de les polítiques de ciutadania, posant l'accent en capacitar els ciutadans i les ciutadanes facilitant-los, així, l'exercici d'un paper actiu en la resolució dels propis conflictes, i afavorint-ne la implicació en el govern dels municipis.

L'Administració local se situa així com la responsable de garantir la convivència i la cohesió social dels seus

municipis. Aquest fet es veu reflectit clarament en les competències que li són atribuïdes i, en particular, en l'article 66 del Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya en el qual s'estableix que els ens locals tenen competències en l'àmbit de la cohesió social. Els serveis de mediació ciutadana constitueixen, sens dubte, un dels instruments més importants per facilitar aquesta convivència ciutadana. Per aquest motiu no es configuren com a serveis en els quals es dugui a terme únicament una atenció i resolució de casos, sinó una actuació estratègica i integral cap a la ciutat.

En aquest sentit, des de la Diputació de Barcelona s'aposta per un model de treball dels ajuntaments caracteritzat per ser un espai des del qual es puguin detectar i prevenir els conflictes de la ciutadania. L'objectiu passa per reduir la conflictivitat social partint del foment de la cultura de pau al municipi com a eina preventiva i transformadora dels conflictes (accions a les comunitats de veïns, a les escoles, a l'espai públic, als centres cívics...). El model de treball es defineix, així mateix, per esdevenir una eina de treball per als professionals municipals, un servei municipal que obre les portes al ciutadà que té un conflicte, i un marc de treball des del qual impulsar o reforçar altres accions que intervinguin sobre els conflictes dels ciutadans.

#### L'aposta de la Diputació de Barcelona: serveis municipals de mediació ciutadana

En aquesta línia, el Pla d'actuació del mandat 2008-2011 de la Diputació de Barcelona estableix com un dels seus objectius prioritaris el de desenvolupar accions a favor de la convivència i la ciutadania, tal com ho feia també l'anterior mandat en l'àmbit de la cohesió social. La Diputació aposta per la utilització del model de treball en xarxa en el suport als ajuntaments, els trets essencials del qual són el respecte per a l'autonomia local, el foment de l'acció concertada i el treball en xarxa, i la identificació amb els objectius estratègics del Pla d'actuació del mandat.

Aquest és el marc de partida del Programa de mediació ciutadana impulsat per la Diputació de Barcelona des de juny de 2006, un Programa que pren com a premisses bàsiques les d'impulsar serveis que s'integressin en l'estructura municipal, que obrissin les portes al ciutadà que tenia un conflicte, que comptessin amb professionals formats i que, per tant, treballessin per a la millora de la convivència sota el paraigua d'un model comú: espais professionals de resolució de conflictes, gratuïts i universals.

La posada en pràctica d'aquest Programa es pot explicar a partir de 5 elements bàsics del seu funcionament:



a) *El conflicte*

Aquest model veu la mediació ciutadana com un enfocament innovador i complementari de les nocions de mediació comunitària i de mediació intercultural. L'originalitat rau en la seva dimensió cívica i en la pretensió de centrar-se en el desenvolupament de les capacitats dels ciutadans perquè resolguin conflictes puntuals “sense una idea predefinida de comunitat i sense una interpretació cultural del conflicte” (Zapata-Barrero, Wilhem, i Llinàs, 2010). Els conflictes no es consideren com a negatius o problemàtics, sinó com un indicador per orientar els processos de canvi que adequin l'estructura d'oportunitats de la societat.

La tipologia de conflictes que s'atenen des dels serveis de mediació ciutadana són:

- comunitats de veïns: conflictes entre dos o més veïns d'una comunitat, per raó de decisions particulars o comunitàries, manteniment, organització i convivència interna de la comunitat; ús de l'espai públic;
- conflictes derivats de l'ús i l'ocupació dels espais públics (places, carrers, parcs...): de la utilització de serveis i equipaments municipals, intergeneracionals...;
- conflictes relatius a civisme: com animals domèstics, mobiliari urbà, danys a patrimoni municipal, neteja;
- activitats econòmiques: conflictes relatius al desenvolupament d'activitats i serveis econòmics, sorolls, llicències, consum;
- escoles: conflictes entre alumnes, famílies, professorat, personal no docent;
- famílies: conflictes de convivència entre els diferents membres d'una família;
- organitzacions i entitats: conflictes entre els diferents membres d'una o varies entitats o entre entitats.

PROGRAMA DE MEDIACIÓ CIUTADANA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suport econòmic i tècnic als ens locals</li> <li>• Xarxa d'intercanvi de bones pràctiques (grup de treball intermunicipal)</li> <li>• Formació especialitzada i espai de seguiment i supervisió de la pràctica professional pels mediadors ciutadans</li> <li>• Avaluació serveis municipals de mediació</li> <li>• Recerca i difusió: publicacions i participació en projectes nacionals i internacionals</li> </ul>	SERVEIS MUNICIPALS MEDIACIÓ CIUTADANA	Prevenció
			Gestió i resolució de conflictes
			Sensibilització

b) *El mediador*

La Diputació de Barcelona aposta per professionals que no centrin únicament les seves actuacions en portar a terme processos de mediació sinó que, i en consonància amb la definició dels serveis, treballin conjuntament amb totes les àrees de l'ajuntament i amb el conjunt de la ciutadania duent a terme accions de difusió de la *cultura de la mediació*, prevenció de conflictes i sensibilització. Els mediadors que treballen en els municipis ho fan per la convivència i el seu rol s'escapa de l'estricta resolució de conflictes.

c) *El ciutadà*

D'aquesta manera, la *mediació ciutadana* té com a objectiu proporcionar eines i recursos perquè els mateixos ciutadans i ciutadanes desenvolupin capacitats per resoldre ells mateixos els seus conflictes i perquè gestionin les oportunitats estructurals que els dona la societat, tot vetllant per no malmetre la cohesió social.

L'enfocament de la mediació ciutadana que ens proporcionen les polítiques de ciutadania implica recuperar una noció de ciutadania lligada més a la tradició republicana, sintetitzable en l'argument que “hom no neix ciutadà sinó que se'n fa, n'esdevé”.

d) *Línies de treball*

El Programa de mediació ciutadana que es crea l'estiu de 2006 té les línies de treball següents:

- Dotació d'un *fons econòmic* per a la creació i consolidació de serveis municipals de mediació, així com la contractació dels professionals que l'havien d'integrar. Des de l'inici del Programa i fins al desembre de 2009 s'hi han invertit més de 4 milions d'euros (4.105.013,87 €).
- Creació d'una *xarxa d'intercanvi de bones pràctiques de mediació*. Des dels seus inicis, el Programa de mediació ciutadana va crear una xarxa de treball amb els municipis. Aquesta xarxa, coneguda amb el nom de Grup de Treball Intermunicipal, es reuneix diverses vegades l'any per intercanviar experiències i tractar temes que són d'interès per als responsables tècnics de mediació i que ha anat dissenyant les estratègies a seguir a curt, mig i llarg termini.
- *Formació especialitzada* per a tècnics/ques municipals i per a professionals de la mediació. Aquests cursos són gratuïts i aborden temàtiques diverses que són d'interès per a les persones que treballen en aquest àmbit, d'acord amb les seves propostes expressades en l'espai de supervisió o en el Grup de Treball Intermunicipal.

- Avaluació dels serveis de mediació per tal d'adaptar-los amb prou flexibilitat a les necessitats de la ciutadania.

#### e) Resultats

El Programa s'ha traduït en l'impuls i consolidació de 38 serveis de mediació ciutadana que donen cobertura a 83 municipis de la província de Barcelona i a una població de 2.442.577 d'habitants.

Els ajuntaments que avui en formen part són: l'Hospitalet de Llobregat, Badalona, Terrassa, Sabadell, Mataró, Santa Coloma de Gramenet, Cornellà de Llobregat, Sant Boi de Llobregat, Sant Cugat del Vallès, Rubí, Vilanova i la Geltrú, el Prat de Llobregat, Viladecans, Castelldefels, Granollers, Cerdanyola del Vallès, Mollet del Vallès, Esplugues de Llobregat, Gavà, Vic, Igualada, Vilafranca del Penedès, Ripoll, Barberà del Vallès, Sant Adrià del Besòs, Sant Pere de Ribes, Premià de Mar, Sitges, Olesa de Montserrat, Manlleu, Canovelles, Cubelles, Sant Sadurní d'Anoia, Sant Vicenç de Castellet, Arenys de Munt, Santa Margarida i els Monjos, Olivella i el Consell Comarcal d'Osona.

Gràcies al suport econòmic i tècnic del Programa de mediació, els ajuntaments han contractat 77 mediadors. Des de l'estiu de 2006 i fins al desembre de 2009, el conjunt de serveis ha atès més de 18.000 casos i ha treballat amb més de 35.100 persones implicades en conflictes que han estat objecte de processos de mediació.

### 1.6.3 El model de mediació comunitària de l'Ajuntament de Barcelona

Aquest model es divideix en *mediació comunitària* i en *mediació intercultural comunitària*. La mediació intercultural comunitària, com mostrarem més tard amb dades, s'estructura de la mateixa manera que els serveis de mediació interculturals de Catalunya.

#### La mediació comunitària a Barcelona

La mediació comunitària s'entén com un procediment de resolució de conflictes per a aquelles problemàtiques i per a aquells subjectes que compleixen amb els requisits i s'adapten a les seves exigències. Atesa la seva complexitat, l'Ajuntament de Barcelona ha desenvolupat diversos recursos de gestió i resolució de conflictes, amb altres professionals i des d'altres enfocaments<sup>13</sup>. El recurs de la mediació s'ha cenyit, de moment, al conflicte veïnal privat.

Des de 1990 professionals de la gestió i resolució del conflicte comunitari de l'Ajuntament de Barcelona van iniciar un debat sobre la mediació, el seu concepte i les

seves formes d'implementació. Al llarg d'aquests anys hi ha hagut diverses experiències puntuals<sup>14</sup>.

L'increment galopant de la complexitat i la diversitat de conflictes al municipi, en els darrers deu anys, ha fet que des de l'Ajuntament es desplegués una multiplicitat de recursos i professionals en la gestió del conflicte social, que han anat donant una resposta directa a les problemàtiques del dia a dia. Mentrestant, el discurs de la mediació s'ha traduït, a la pràctica, com una tècnica de gestió de conflictes a través del diàleg i la coresponsabilització. La mediació no ha esdevingut com en altres municipis una cultura en la gestió del conflicte, la ciutat ja està generant formes de gestió de conflictes a través d'altres processos. Sense una interpretació cultural del conflicte. La mediació s'ha treballat a la ciutat des de dues vessants: la mediació comunitària i la mediació comunitària intercultural, en la seva interpretació cultural del conflicte.

#### Forma d'implementar la mediació

Des de la Direcció de Serveis de Prevenció, l'any 2007 es va crear el Servei de Mediació i/o Gestió de Conflictes de la Convivència a Barcelona. Aquest Servei es va constituir amb la finalitat de promocionar la mediació com a estratègia de gestió de conflictes a través del diàleg i la coresponsabilització.

La mediació es posa a disposició dels serveis i tècnics municipals que gestionen les situacions de queixa i conflicte i ofereix una aproximació alternativa al tractament de les demandes d'intervenció en conflictes entre particulars, així com d'aquelles en què la intervenció tècnica o administrativa no resol ni aporta una solució satisfactòria. Es tracta, bàsicament, de conflictes de convivència dins de l'àmbit privat.

El ciutadà pot accedir al recurs de mediació a través d'un procés de derivació portat a terme pels tècnics municipals. Es trasllada al tècnic de prevenció o de convivència del districte, que deriva el cas a l'entitat medidora. Aquest model s'explica a través de quatre elements de la seva pràctica:

#### *El conflicte*

El Servei de Mediació distingeix els conflictes que es poden mediar dels que no es poden mediar. Els que es consideren susceptibles de mediació són els conflictes de convivència veïnal (sorolls, molèsties, usos d'espais comuns, etc.), mentre que els que es consideren no mediables són: 1) conflictes en els quals hi ha indicis de delictes o fets que incompleixen la normativa municipal, 2) vulneració greu dels drets fonamentals de les persones, i 3) existència de trets personals, tals com una incapacitat manifesta de raonament, malalties personals o trastorns psíquics.

### Mediadors

El Servei de Prevenció no disposa d'un equip propi de mediadors. Pel que fa als mediadors professionals, el Servei de Prevenció té un acord oficial amb 3 entitats que presten els seus mediadors a l'Ajuntament de Barcelona. Concretament, es tracta de 2 empreses privades, GREC i Trànsit, i el Col·legi de Psicòlegs de Catalunya (COPC). Entre les tres entitats disposen de 12 mediadors professionals amb la titulació universitària i la formació específica de mediació en forma d'un màster oficial.

### Procediment

El procés de mediació està regulat a través d'un protocol denominat 'compromís tècnic', que la direcció de Serveis de Prevenció signa amb l'empresa mediatra. El procés de mediació està regulat mitjançant protocols d'inici, tancament i derivació. També està delimitat a través dels compromisos que assumeixen les entitats que col·laboren en les mediacions i que regulen diferents aspectes del procés. Així, el temps del primer contacte amb les parts no pot superar una setmana, la durada màxima del procés de mediació és de quaranta dies, el nombre de sessions es limita a una sessió individual amb cadascuna de les dues parts i dues sessions conjuntes amb la possibilitat de tres. La durada mitjana de cada sessió de mediació és entre una hora i mitja i dues hores.

El Servei de Mediació disposa de protocols que defineixen tant les obligacions de les parts intervingudes com dels mediadors professionals que intervenen en el procés. La retribució econòmica per a cada mediació es regula a través de la norma corresponent.

### Resultats

Durant l'any 2008, el tècnic de prevenció de l'Ajuntament de Barcelona va rebre 26 sol·licituds de mediació que van ser derivades a les empreses externes. S'han pogut realitzar 23 processos de mediació. En tots els casos, els conflictes són de tipus veïnal i han tingut lloc en l'espai privat. En 15 s'ha pogut arribar a un acord sobre el conflicte en qüestió; en 4 s'ha arribat al final del procés però sense un acord satisfactori per a les parts, i els 4 restants encara estan oberts. Només en tres casos una de les parts no va mostrar l'interès i la implicació necessaris per poder seguir amb el procés de mediació.

### La mediació intercultural a Barcelona

El Servei de Mediació Intercultural està orientat al suport de persones, famílies i professionals, així com al foment

de relacions veïnals i comunitàries de convivència en contextos de diversitat cultural.

El Servei Municipal de Mediació Intercultural (SMMI) (Ajuntament de Barcelona, 2010) té com a objectiu proporcionar recursos als professionals municipals i a la ciutadania –tant a les persones autòctones com a les immigrades– per tal de facilitar-los la comunicació, el diàleg i la convivència intercultural, tot prevenint o resolent aquells elements de conflicte que es puguin donar en les relacions ciutadanes.

Els objectius generals del Servei són:

- facilitar l'acollida de la població immigrada des dels serveis municipals,
- possibilitar processos d'adequació de l'atenció social a les necessitats i particularitats de la població nouvinguda,
- promoure el diàleg entre persones i grups d'origen sociocultural divers, i mediar en els conflictes i dificultats derivades de la integració de la diversitat.

La mediació intercultural treballa en dos escenaris: l'individual i el conflicte multipart. Atès que el conflicte individual és un treball de suport a Serveis Socials i la seva tasca és de traducció i interpretació (Ajuntament de Barcelona, 2010), no hi farem esment.

### Implementació de la mediació

La mediació intercultural en l'àmbit comunitari, entès en un sentit estricte, implica la intervenció en projectes de dinamització comunitària, amb algun grau d'incidència sobre l'espai públic. Es tracta de projectes de gran abast que impliquen el treball en un barri amb la finalitat de facilitar la comunicació intercultural i promoure la creació de referents comuns entre persones de diferents orígens socioculturals. Concretament el Servei de Mediació Comunitària l'any 2008 ha realitzat 61 unitats d'intervenció mediatra dins dels projectes de dinamització comunitària.

**Taula 1. Tipologia i nombre d'intervencions. Servei de Mediació Intercultural de Barcelona**

Unitats d'intervenció en l'àmbit grupal	14
Unitats d'intervenció en l'àmbit veïnal	20
Unitats d'intervenció en l'àmbit comunitari	27
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>

Les intervencions en l'àmbit grupal s'han portat a terme en 4 districtes de Barcelona: Ciutat Vella, Eixample, Nou



Barris i Sant Andreu, que han creat processos de suport al treball d'equips de centres de Serveis Socials, casals de joves, instituts de secundària i de l'Agència d'Abordatge Integral del Treball Sexual. Les temàtiques de la mediació grupal han estat relacionades, entre d'altres, amb: l'acolliment del barri a famílies subsaharianes, la salut reproductiva de dones joves africanes, el procés migratori de les famílies magribines, el funcionament social de la comunitat de Bangladesh, l'educació postobligatòria d'adolescents i joves llatinoamericans, i les relacions de gènere en el col·lectiu pakistanès.

### Serveis d'atenció a les persones immigrades

Pel que fa a la mediació en *l'àmbit veïnal*, el procés més integral i sostingut de mediació s'ha portat a terme al barri del Poblenou, en el marc d'una comunitat veïnal amb presència de població autòctona gitana i paia, i de població d'origen magribí. Els resultats han estat positius, els acords veïnals han estat respectats per part dels participants i s'han establert bases més sòlides de convivència.

En la mediació en *l'àmbit comunitari*, el treball més aprofundit s'ha portat a terme en el marc del Pla Comunitari del Besòs i, en concret, en la Taula de Ciutadania del Besòs, que ha constituït l'espai de treball per canalitzar la convivència intercultural i la participació activa dels col·lectius d'origen pakistanès i senegales arribats al barri.

Aquest petit camí per a la mediació ciutadana i comunitària a Catalunya ens evidencia que som una cultura d'anys que busca formes per adaptar-se a les noves realitats de manera consensuada i pacífica.

## 2 Model d'anàlisi i metodologia

Un cop establerts el marc teòric i conceptual, i els principis fonamentals de la mediació ciutadana-comunitària, passem a construir el model d'anàlisi, amb el propòsit d'articular la nostra problemàtica, per una banda, i el treball metodològic i tècnic, per una altra; a fi i efecte de definir les característiques de l'objecte d'estudi, precisar-ne els objectius, i seleccionar els mètodes i les tècniques, tant pel que fa a la recollida d'informació com en relació amb els procediments d'anàlisi de les dades.

### 2.1 Característiques de l'objecte d'estudi

#### 2.1.1 Objectius de la recerca

Atès que l'objectiu general d'aquest treball és l'exploració i la descripció més denses i acurades possible de la realitat de la mediació ciutadana-comunitària a Catalunya, es poden derivar quatre objectius específics a partir d'aquest general, que són:

- L'elaboració d'un mapa dels serveis de mediació ciutadana-comunitària i intercultural a Catalunya.
- L'elaboració d'un diagrama de flux per tal d'accedir a la complexitat dels processos d'intervenció en el nostre àmbit.
- La construcció del perfil i la delimitació de les funcions del mediador o mediadora en el nostre àmbit.
- La formulació d'una tipologia de conflictes que, sorgint en l'àmbit local, són susceptibles d'ésser treballats per mitjà de la mediació ciutadana.

#### 2.1.2 Els dispositius d'observació: l'enquesta per qüestionari, els grups de discussió, les entrevistes

##### a) *El qüestionari:*

El qüestionari utilitzat per recollir informació sobre mediació comunitària s'ha realitzat d'acord amb les pautes generals –dimensions i variables– consensuades entre els diferents equips d'investigació del projecte. Les dimensions consultades són cinc i estan referides a les estructures organitzatives responsables de la mediació, les actuacions mediadores i de suport a la mediació, les parts que intervenen en la mediació, el procés de mediació i els resultats de les actuacions mediadores. A partir d'un model de qüestionari tipus, de caràcter estructurat i amb preguntes majoritàriament tancades proposat des de la coordinació del projecte, l'equip va adaptar-lo i incorporar-hi aquelles preguntes referides als indicadors específics de l'àmbit comunitari i ciutadà com, per exemple, tipus de conflictes i tipus d'actors que medien, etc. La consulta va ser de caràcter censal a tots els municipis i consells comarcals on s'havien detectat actuacions mediadores. L'enquesta es va implementar en format electrònic i el mateix equip d'investigació va fer-ne el seguiment i el control. El disseny de l'enquesta en format electrònic i la gestió i tabulació de les dades va ser a càrrec de l'equip metodològic (Fundació Carles Pi i Sunyer).

b) *Els grups de discussió:*

A través dels grups de discussió, l'estudi cerca aprofundir en l'esfera de les percepcions i interpretacions, que un conjunt significatiu de professionals en el camp de la mediació comunitària i intercultural construeixen a partir de les seves pràctiques mediadores. Els participants enraonen i defensen les seves perspectives amb arguments, sovint contraposats, al voltant del temes proposats, i amb l'objectiu de clarificar els diferents punts de vista, les diverses sensibilitats i subjectivitats posades en joc en el procés de la mediació. En el nostre cas, la tècnica de discussió grupal posa de manifest la dimensió ideològica, així com els valors i les teories implícites que orienten els comportaments i les accions dels participants (Alonso, 1998).

El nombre, el perfil i els principals temes tractats en els grups es descriuen en el quadre 3.

c) *Les entrevistes semiestructurades:*

Mitjançant les entrevistes, l'estudi busca completar la informació, que tant el qüestionari com els grups de discussió, per la seva funció, no permeten obtenir. En el procés de comunicació interpersonal, que és l'entrevista, es produeixen informacions matisades, i s'hi aclareixen dubtes, que d'altra forma quedarien exclosos de la producció i recollida de dades.

En el nostre cas, s'han realitzat vuit entrevistes semiestructurades i els temes que s'hi han tractat són: tipologia dels conflictes actuals en què intervé l'ajuntament, conflictes de futur, la mediació com a eina per descongestionar jutjats, la mediació com una solució alternativa al judici, i la mediació i les noves tecnologies. El tipus d'entrevista, el perfil professional del entrevistat i la data de l'entrevista es descriuen en el quadre 4.

**Quadre 3. Grups de discussió**

	<i>Nombre participants</i>	<i>Perfil participants</i>	<i>Data</i>	<i>Principals temes tractats</i>
1	9	Mediadors, ciutadans i comunitaris	28 d'octubre de 2009	Concepte, conflicte, el procés de mediació, la figura del mediador, el factor cultural
2	9	Mediadors, ciutadans i comunitaris	28 d'octubre de 2009	Concepte, conflicte, el procés de mediació, la figura del mediador, el factor cultural
3	9	Mediadors interculturals	28 d'octubre de 2009	Concepte, conflicte, el procés de mediació, la figura del mediador, el factor cultural
4	9	Tècnics municipals. Agents derivadors dels serveis de mediació	28 d'octubre de 2009	Concepte, conflicte, el procés de mediació, la figura del mediador, el factor cultural

**Quadre 4. Entrevistes semiestructurades**

	<i>Tipus d'entrevista</i>	<i>Perfil de l'entrevista't</i>	<i>Data</i>
1	Entrevista semiestructurada	Coordinadora del Servei de Mediació Municipal de Sant Boi de Llobregat. Sra. Fina Sala	6/novembre/ 2009
2	Entrevista semiestructurada	Experta en mediació comunitària i intercultural. Sra. Silvia Lannitelli	1/desembre/2010
3	Entrevista semiestructurada	Regidora delegada d'Educació i regidora adjunta d'Urbanisme de l'Ajuntament de Palafrugell. Sra. Núria Ribas	1/desembre/2009
4	Entrevista semiestructurada	Coordinador del Servei de Mediació Municipal i mediador del Prat de Llobregat. Sr. Javier Jiménez	3/desembre/2009
5	Entrevista semiestructurada	Coordinador del Servei de Mediació Municipal de Figueres. Sr. Josep Rovira	10/desembre/2009
6	Entrevista semiestructurada	Responsable del Programa de Mediació de l'Àrea d'Igualtat i Ciutadania de la Diputació de Barcelona. Sra. Teresa Llorens	17/desembre/2009
7	Entrevista semiestructurada	Tècnica de Prevenció. Direcció de Serveis de Prevenció de l'Ajuntament de Barcelona. Sra. Gemma Garcia	3/febrer/2010
8	Entrevista semiestructurada	Comissionat de l'Alcaldia per Immigració i Diàleg Intercultural. (Ajuntament de Barcelona). Sr. Daniel Torres	3 /febrer/2010

## 2.2 Anàlisi quantitativa: la mediació ciutadana-comunitària en xifres

### L'univers d'estudi

L'univers d'estudi està format pels principals ens locals de Catalunya. És a dir, les quatre diputacions, els quaranta-un consells comarcals i tots els municipis majors de cinc mil habitants, amb l'excepció de la ciutat de Barcelona que, atesa la seva particular manera d'articular la mediació comunitària, s'ha decidit no incloure-la en la vessant quantitativa d'aquest estudi. Malgrat tot, el seu funcionament i les dades de la seva actuació estan exposades en l'apartat 1.6. "Estat de la qüestió a Catalunya".

La decisió metodològica de centrar la recerca en els municipis majors de cinc mil habitants és fruit de dos arguments. En primer lloc, el fet que els municipis de menor població veuen coberta la seva demanda a través dels serveis de mediació dels consells comarcals. En segon lloc, hem de recordar que els cent vuitanta-nou municipis majors de cinc mil habitants representen el 89,5% de la població catalana.

Les fonts d'informació secundàries que s'han utilitzat per a una primera descripció de l'ús de la mediació ciutadana han estat l'Observatori del Govern Local de la Fundació Carles Pi i Sunyer d'estudis autonòmics i locals, el Panell de Polítiques Públiques Locals de la mateixa institució, la base de dades de la Diputació de Barcelona, en la qual hi ha registrats els convenis amb els serveis de mediació ciutadana amb els ajuntaments de la província de Barcelona.<sup>15</sup>

Tal com assenyala la taula següent, es constata que gairebé un 30% dels municipis majors de cinc mil habitants de Catalunya i el 40% dels consells comarcals han realitzat alguna actuació en mediació durant l'any 2008. D'aquesta manera s'obté, per primera vegada, un mapa exhaustiu de les actuacions de mediació ciutadana/comunitària i intercultural de Catalunya. Es tracta, doncs, d'uns percentatges gens negligibles que demostren una penetració important de la mediació en les estructures institucionals del govern local català. La mediació ha estat a nivell polític un producte vendible pels polítics locals, ja que amb una metodologia fàcil d'articular posa

en pràctica la democràcia participativa, ajuda a minvar els efectes d'un ciutadà demandant i un model de prescripció assistencialista, acompanyant l'usuari en la responsabilització del seu conflicte i la seva resolució. Per contra, comporta l'exigència d'un treball transversal, a voltes inexistent, en les institucions locals de casa nostra.

Quant a les fonts primàries, es va adreçar un qüestionari per recollir informació en profunditat als municipis i consells comarcals amb actuacions en l'àmbit de la mediació. L'èxit de la resposta ha estat complet: la pràctica totalitat dels ens consultats han respost el qüestionari. Les dades sobre les qual s'ha realitzat la recerca, doncs, són robustes i les conclusions que se'n deriven tenen la força d'haver confegit un cens.

### 2.2.1 Indicadors generals i específics

A continuació es presenta l'explotació dels resultats. S'ha dut a terme fent una selecció de les variables per tal d'oferir només les grans tendències que es detecten en els resultats de l'enquesta. Per a una informació més detallada sobre el qüestionari, les variables que conté i el desplegament de creuaments i taules estadístiques, es pot consultar l'annex corresponent. El contingut de la informació s'ha sistematitzat en 10 blocs temàtics, cadascun dels quals conté un conjunt d'indicadors generals i una sèrie de pronosticadors de caràcter específic que permeten entrar en el detall de la mediació comunitària.

1. Tipus i nombre de les mediacions
2. La creació dels serveis de mediació. Una nova activitat econòmica
3. El mediador
4. Les parts de la mediació
5. El procés de mediació i els seus protocols
6. La tipologia dels conflictes
7. Origen de les sol·licituds i agents derivadors
8. El resultat de la mediació
9. Accions per difondre la cultura de la mediació
10. El cost de la mediació

**Taula 2. Univers d'estudi**

	<i>Ens locals consultats</i>		<i>Ens que han realitzat algun tipus d'actuació en mediació</i>	
	<i>Freqüències</i>	<i>%</i>	<i>Freqüències</i>	<i>%</i>
<b>Ajuntament</b>	189	100,0	56	29,6
<b>Consell comarcal</b>	41	100,0	17	41,6

## 2.2.1.1 Tipus i nombre de les mediacions

En el projecte de recerca sobre la mediació ciutadana per al Llibre Blanc de Mediació, s'ha estat molt curós a precisar les diferències conceptuais i metodològiques entre la mediació de caràcter comunitari de la mediació intercultural. De la mateixa manera, atesa la importància que està adquirint aquesta darrera els últims anys, s'ha volgut distingir aquest tipus de mediació de les tasques de traducció i interpretació i, per tant, no es comptabilitzen en la descripció de les mediacions interculturals.

**Taula 3. Tipus de mediacions segons institucions**

	%
Han fet mediació comunitària	76,7%
Han fet mediació intercultural	41,1%
Han realitzat tasques de traducció lingüística i interpretació	32,43%

És interessant observar que de les institucions que han realitzat algun tipus de tasca mediatadora, tres quartes parts n'ha realitzat de caràcter comunitari o ciutadà. El dubte sobre el pes d'ambdós tipus de mediacions es resol amb la contundència d'aquests resultats. Encara, però, és més interessant ressaltar que, al llarg d'aquests anys, hi ha hagut una certa especialització temàtica entre institucions. Així, mentre els ajuntaments s'han dedicat de forma prioritària a la mediació comunitària, els consells comarcals s'han dedicat a la mediació intercultural. L'explicació probablement vagi lligada al fet que aquest ens supramunicipal té delegats, en molts casos, els plans d'immigració locals i que la mediació intercultural s'ha vist com una necessitat urgent de comprensió entre professionals i usuaris i entre els mateixos ciutadans; per contra, la mediació ciutadana ha estat una aposta política per una nova forma de regulació dels conflictes socials, que fins ara han assumit majoritàriament els ajuntaments.

Quant al nombre de mediacions que han dut a terme aquestes institucions al llarg de l'any 2008, representen un total de 19.114. Aquest nombre tan elevat de mediacions s'explica, en part, per les diferències de mètode en la manera d'abordar la mediació. Fem referència, més concretament, a l'Ajuntament de Reus i al Servei

de Mediació del Consell Comarcal de l'Alt Empordà, que utilitzen una metodologia més intervencionista. Entre ambdues institucions sumen 9.676 mediacions. Just la meitat del total de mediacions. Tal com es mostra en la taula posterior la distorsió és important i pot dur a equívocs. Atesa la desviació que aquests dos ens provoquen en els resultats, les dades de referència per al total de mediacions és de 9.438.

A partir d'aquestes consideracions de caràcter metodològic, cal assenyalar que estem davant d'un nombre realment notable de mediacions. Així, al llarg de l'any 2008 cada dia es van iniciar 26 mediacions comunitàries i interculturals en les institucions del govern local català. Cada mediació atén un mínim de dues persones, en aquest sentit és interessant esmentar que el mínim amb una sola mediació que es pot veure a la taula prové de l'Ajuntament de Castelldefels que, el mateix any 2008, va crear el Servei, a partir d'aquest cas, multipart, que va implicar 320 persones.

D'aquestes, el 44% tenen un caràcter ciutadà i el 54% són mediacions interculturals. La diferència entre el percentatge d'ambdós tipus de mediacions podria ser, fins i tot, major si afegíssim a les 5.079 mediacions interculturals les 6.168 del Servei de Mediació de l'Ajuntament de Reus i les 3.508 de la unitat del Consell Comarcal de l'Alt Empordà. En aquest cas, el resultat del nombre de mediacions interculturals a Catalunya l'any 2008 assoliria les 14.755.

**Taula 5. Nombre de mediacions per tipus de mediació durant l'any 2008**

	Freqüències	%
Mediacions comunitàries o ciutadanes	4.151	44,0
Mediacions interculturals	5.079	53,8
Altres tipus de mediacions	208	2,2
Total	9.438	100,0

Els resultats obtinguts en la recerca assenyalen que es duen a terme més mediacions interculturals que ciutadanes i comunitàries, en una proporció de cinc a quatre. A banda de consideracions de caràcter sociològic, l'explicació tècnica és la que preval per donar raó d'aquest

**Taula 4. Nombre total de mediacions durant l'any 2008**

	Mitjana	Desviació estàndard	Mediana	Total	Mínim	Màxim	Centres mediadors
Tots els ajuntaments	269,2	856,4	60,0	19.114	1	6.168	71
Tots les institucions sense Reus i el CC	136,8	267,1	57,0	9.438	1	1.900	69

fet: probablement per motius que tenen a veure amb el grau d'institucionalització, les mediacions interculturals comporten un menor nombre de sessions que les mediacions ciutadanes i comunitàries, els seus acords són principalment parcials i verbals, en contraposició al major nombre d'acords totals i escrits de la mediació comunitària. Així mateix, aquesta descripció explicaria la contradicció aparent entre el major nombre de mediacions interculturals realitzades en moltes menys unitats institucionals. En efecte, no hem d'oblidar que el 76% de les institucions del govern local català que realitzen accions en aquest àmbit temàtic fan mediacions comunitàries i, en canvi, aquestes són les menys usuals.

Si s'observa la producció en nombre de mediacions segons el tipus d'institucions del govern local, es fa palès que els ajuntaments amb més del 75% dels serveis de mediació ubicats en el govern local han dut a terme el 56% del total de mediacions i, en canvi, els consells comarcals, que representen poc més d'una cinquena part de les institucions que actuen en l'àmbit de la mediació, n'han agrupat el 44%.

**Taula 6. Nombre de mediacions per tipus d'entitat**

	<i>Mitjana</i>	<i>Desviació estàndard</i>	<i>Mediana</i>	<i>Total</i>	<i>Centres mediadors</i>
<b>Ajuntament</b>	97,1	126,6	53,0	5.341	55
<b>Consell comarcal</b>	292,6	523,1	79,5	4.097	14

De tots els consells comarcals només dos fan mediació ciutadana i comunitària: el Consell Comarcal d'Osona i el del Vallès Occidental. La resta dels serveis realitzen accions de caràcter intercultural. No és estrany, doncs, que amb un nombre menor de centres mediadors, els consells comarcals facin proporcionalment moltes més mediacions. A banda, d'aquestes apreciacions, retorna la conclusió ja esbossada: d'una certa especialització temàtica de les institucions, els ajuntaments s'haurien abocat a les mediacions comunitàries, i els consells comarcals a les de caràcter intercultural.

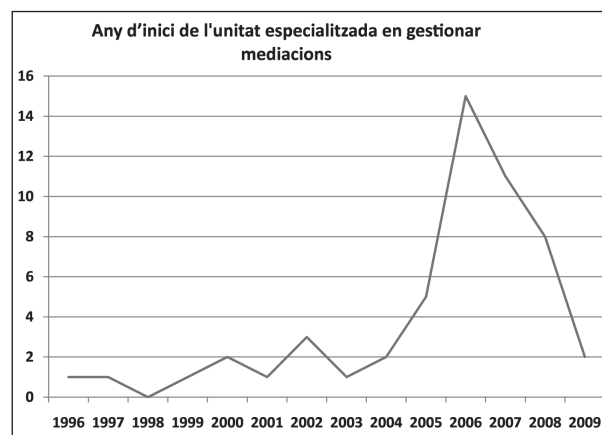
#### 2.2.1.2 La creació de serveis de mediació. Una nova activitat econòmica

La creació d'un servei en l'Administració per prestar un servei públic és un bon indicador del grau d'institucionalització. En aquests sentit, a Catalunya el considerable nombre de municipis i consells comarcals que han realitzat accions en l'àmbit de la mediació ve acompanyat d'un elevat grau d'institucionalització, atès que tres

quartas parts d'aquests ens compten amb una unitat de mediació que gestiona de manera especialitzada aquest tipus de resolució alternativa dels conflictes.

L'interval temporal que va de l'any 2006 fins al 2008 és el moment de màxima institucionalització de la mediació en el govern local ja que, en aquests tres anys, es creen dues tercers parts de totes les unitats de mediació que existeixen a Catalunya. La raó d'aquest increment sobtat probablement sigui el resultat del Programa de Mediació de l'Àrea de Igualtat i Ciutadania de la Diputació de Barcelona, que donava suport econòmic i tècnic als ajuntaments que implementessin serveis de mediació ciutadana en els ajuntaments de la província de Barcelona.

**Gràfic 1. Any d'inici de l'unitat especialitzada en gestionar mediacions**



Ja sigui sota un incentiu de l'Administració o no, el creixement en el nombre d'unitats especialitzades que gestionen la mediació ha obert un nou mercat i ha generat una nova activitat econòmica. Cal tenir en compte que més del 40% de les unitats presten el servei a través d'empreses externes. Moltes d'aquestes, doncs, s'han creat a partir de la nova demanda institucional i, d'altres, han afegit a les seves prestacions la mediació com una especialitat més de l'empresa. La resta d'unitats gestionen de forma interna –amb estructura i mediadors propis– la prestació del servei.

**Taula 7. Empreses que presten serveis als ens locals**

<i>Empreses que presten serveis de mediació als ens locals</i>	<i>Nombre d'ens a què donen servei</i>
<b>Transit Projectes-CEPS</b>	5
<b>Mediación y Convivencia, S.L.</b>	4
<b>Alter, Serveis Integrals de Mediació</b>	2



<i>Empreses que presten serveis de mediació als ens locals</i>	<i>Nombre d'ens a què donen servei</i>
<b>Gestión Integral Del Conflicto S.L</b>	2
<b>Desenvolupament Comunitari</b>	1
<b>Eina</b>	1
<b>Fundació Privada pel Suport Social Solidari</b>	1
<b>Parlem-ne</b>	1
<b>Serveis de Mediació Social SL</b>	1
<b>Toc Catalonia 2000sl</b>	1
<b>Sense el nom de l'empresa</b>	3
<b>Total</b>	22

Sigui com sigui, la mediació ciutadana i intercultural ha comportat una nova activitat econòmica que es fa evident amb un total de cent noranta-cinc mediadors professionals, a qui la mediació ha ofert un futur professional impensable fa cinc anys.

### 2.2.1.3 Els mediadors

Al llarg d'aquests darrers anys, a banda d'una nova activitat econòmica, s'ha creat una nova professió o, almenys, aquesta ha vist incrementar-ne els seus efectius de manera important. La recerca que s'ha dut a terme quantifica el nombre de mediadors que actuen en el món local de l'àmbit comunitari i intercultural, en un total de dos-cents vint, d'entre els quals, cent noranta-cinc es dediquen professionalment –*part time* o *full time*– a la mediació, i la resta té un caràcter voluntari.

Es tracta, a més, d'un col·lectiu especialment preparat des del punt de vista acadèmic, ja que més del 80% ha cursat estudis universitaris. Aquesta formació de base contrasta, però, amb el grau d'especialització en tècniques de mediació, ja que només la meitat dels mediadors professionals ha completat la seva formació amb un màster o postgrau en mediació. Les explicacions a aquesta contradicció aparent poden ser moltes, però el que és cert és que l'any 2008 la manca d'una regulació acadèmica explícita en aquest àmbit pot haver provocat una gran diversitat d'itineraris formatius entre els professionals d'aquest àmbit. Sigui com sigui, la falta de formació en les tècniques i la metodologia de la mediació per a un percentatge molt elevat dels professionals, sobretot de la mediació intercultural de Catalunya, és un dels punts febles que aporten les dades d'aquesta recerca. De fet, la diferència en la pràctica dels mediadors comu-

nitaris i els mediadors interculturals que existeix actualment és, sens dubte, a causa del seu grau de formació. Les institucions han de demanar un nivell de formació més elevat per a aquests professionals que intervenen en conflictes cada cop més complexos i que, amb la imminent problemàtica de les segones generacions d'inmigrants, necessitaran recursos de resolució de conflictes.

**Taula 8. Nivell de formació dels mediadors per tipus de mediació**

	<i>Mediadors comunitaris</i>		<i>Mediadors interculturals</i>		<i>Total</i>	
<b>Mediadors amb màster o postgrau en mediació</b>	94	58,0 %	2	6,1%	96	49,2%
<b>Mediadors amb curs en mediació</b>	52	32,1 %	24	72,7%	76	39,0%
<b>Mediadors sense formació en mediació</b>	16	9,9%	7	21,2%	23	11,8%
<b>Total</b>	162		33		195	

### 2.2.1.4 Les parts d'una mediació

El càlcul del nombre ha estat realitzat a partir de les dades aportades pels diferents ens locals i, en el cas d'absència d'informació, s'ha estimat una mitjana d'un mediat per cada mediació intercultural i de 2,7 per mediació comunitària. Sense tenir en compte el Servei de Mediació de Reus i el del Consell Comarcal de l'Alt Empordà que, com ja s'ha aclarit en apartats anteriors, mantenen un tipus de metodologia pròpia, el nombre total de ciutadans que han estat part en una mediació comunitària o intercultural ha estat de 16.463.

El total de persones que han estat part d'una mediació ciutadana/comunitària i intercultural ha estat al voltant de 26.292, sense Reus i el Consell Comarcal de l'Alt Empordà, 16.463. Es des d'aquesta xifra que obtenim les següents dades de la taula 9.

El retrat sociodemogràfic dels ciutadans que han estat part d'una mediació és el d'un home –encara que de manera molt equilibrada amb les dones–, amb una edat mitjana de 43 anys i, segons el tipus de mediació a què fem referència, varia la nacionalitat de les parts: en el cas de la mediació comunitària, la proporció de ciutadans que

**Taula 9. Nombre de persones mediades\***

<i>Mitjana</i>	<i>Desviació estàndard</i>	<i>Mediana</i>	<i>Total</i>	<i>Mínim</i>	<i>Màxim</i>	<i>Centres mediadors</i>
238,6	377,9	110,0	16.463	3	1.900	69

\* Sense el Servei de Mediació de Reus ni el del Consell Comarcal de l'Alt Empordà

comparteixen nacionalitat assoleixen el 60%, mentre que en tractar-se de la mediació intercultural, la diferència de nacionalitat de les parts assoleix el 90% dels casos.

**Taula 10. Nacionalitat de les parts d'una mediació per tipus de mediació**

	<i>Mediació ciutadana i comunitària (N=50)</i>	<i>Mediació intercultural (N=22)</i>
<b>Les parts són de diferent nacionalitat</b>	41,1%	89,2%
<b>Les parts són de la mateixa nacionalitat</b>	58,9%	0,8%

Les dades de la taula anterior, així com l'estudi amb dades qualitatives que es presentarà en apartats posteriors, demostren fins a quin punt la nacionalitat de les parts és un factor que afegeix una enorme complexitat al procés de mediació, que obliga a realitzar canvis en els mètodes utilitzats i en les tècniques a emprar.

#### 2.2.1.5 El procés de mediació i els seus protocols

El grau d'institucionalització, a banda del nombre d'unitats especialitzades els darrers anys i del nombre de professionals en actiu, també es pot mesurar a partir del grau de protocol·larització al qual han arribat els diferents serveis de mediació. En aquest sentit, es corrobora de nou que el nivell d'institucionalització de la mediació comunitària en el govern local és important. Així s'ha d'entendre que el 70% de les institucions tinguin algun tipus de protocol, ja sigui per sol·licitar, acceptar, derivar o tancar les mediacions.

**Taula 11. Protocols definits per sol·licitar, acceptar, derivar o tancar les mediacions**

		<i>Freqüències</i>	<i>%</i>
<b>Existeixen protocols definits</b>	Sí	44	69,8
	No	19	30,2
<b>Total</b>		63	100,0

La taula següent mostra el percentatge de les unitats de mediació que han respost afirmativament a l'existència d'una sèrie de protocols. Així, de manera desagregada, queda clar que, amb l'excepció del protocol lligat a la sol·licitud via web –que comprèn només una tercera part de les institucions que han realitzat alguna mediació–, la resta supera amb escreix la meitat de les institucions. Tal com queda visible en la taula següent, els protocols més estesos són els referits a la sol·licitud i a l'inici de la mediació i finalització; per contra aquells que fan referència, de manera genèrica, al procés de la mediació –derivació i codi deontològic dels mediadors– han tingut un menor predicament.

**Taula 12. Protocols existents**

<b>Protocols de tancament de la mediació</b>	77,9%
<b>Sol·licitud en un formulari escrit</b>	74,2%
<b>Sol·licitud via telefònica</b>	71,0%
<b>Protocols d'inici de la mediació</b>	66,6%
<b>Protocols d'acceptació de la mediació</b>	61,7%
<b>Protocols sobre les obligacions de les parts mediades</b>	60,6%
<b>Protocols de derivació</b>	58,0%
<b>Existeix un codi deontològic per als mediadors</b>	54,8%
<b>Sol·licitud lloc web</b>	38,3%

Aquesta darrera conclusió queda avalada per la poca regulació sobre la duració del procés de mediació (un 4,6%) i la regulació del nombre de sessions dels centres (un 12%). El fet que el nivell de regulació vagi lligat al procés i no a les necessitats de les parts i del conflicte no ens ha de sorprendre: regular la complexitat del conflicte i el grau de cronicitat a partir d'un nombre de sessions o de la durada d'aquestes no sembla tenir gaire sentit.

Incidint en la conclusió apuntada en paràgrafs anteriors, hem intentat realitzar un índex per mesurar la màxima regulació protocol·l·lària de les unitats de mediació. És un índex simple, però interessant: s'han comptabilitzat les institucions que tenen tots els protocols del llistat anterior. Del que es tracta, doncs, és de poder establir el percentatge de serveis de mediació que han arribat a un

grau d'institucionalització important. El resultat ens indica que més d'una tercera part de les unitats de mediació comunitària tenen un grau màxim d'institucionalització, la qual cosa demostra un grau de maduresa important.

El creuament segons el tipus de mediació ens demostra, de manera molt clara, que aquest elevat grau d'institucionalització es produeix en unitats que realitzen mediacions de caràcter comunitari. La mediació intercultural, doncs, roman lluny de la mediació ciutadana que ja ha aconseguit establir un conjunt de normes predefinides d'actuació.

#### 2.2.1.6 Tipologia de conflictes

Els serveis de mediació ciutadana no poden intervenir en conflictes penals ni en conflictes de violència de gènere per qüestions legals. Els principis de la mediació prohibeixen que un servei intern d'un ens local intervingui en conflictes on una part és la mateixa institució, per a aquest exercici es pot recórrer a la figura del síndic de greuges. Aquests tres tipus de conflicte no són mediables des dels ens locals.

Altres tipus de conflictes com els familiars, els escolars i els laborals són, *a priori*, mediables, però cada institució té la llibertat de restringir la prestació al tipus de conflicte que cregui convenient.

Per tal de mostrar els conflictes on els ens intervenen i els conflictes on no intervenen s'ha elaborat la taula 13.

S'hi observa que els conflictes exclusius de l'àmbit: els veïnals, d'espai públic i comunitaris i socials són els que tenen el tant per cent més elevat de medietat, seguits

dels familiars i els educatius. És interessant destacar que aquest 23% de conflictes que es medien per l'incompliment d'ordenances són de mediació intercultural, ja que aquest tipus de mediació no té el principi d'imparcialitat i pot mediar en aquests casos.

Els conflictes des d'un servei de l'Administració local on la mediació no és una resposta. De 5.459 conflictes, la mediació ciutadana media principalment conflictes veïnals en un 70,9% dels casos, mentre que la mediació intercultural media en un 30,4% de conflictes familiars i en altres tipus, com educatius o sanitaris.

Un servei decideix fer-ne la promoció en funció de les necessitats socials i de la decisió política. Els llocs on es produeixen els conflictes determinen els conflictes a mediar. Així en la taula s'observa com quasi tots els serveis de mediació van fer una aposta inicial pel conflicte privat. Un conflicte que no generava por, ja que el seu resultat no tenia repercussions mediàtiques.

La creixent problemàtica en l'ús dels espais públics i les tensions entre diferents col·lectius ha fet que el conflicte públic vagi en augment, aquest fet, lligat a una major expertesa dels mediadors a l'hora de gestionar conflictes multipart, fa que la mediació sigui una resposta creixent en els conflictes públics, és una prova que el 13,5% dels conflictes mediat s'han produït en espais públics.

#### 2.2.1.7 L'origen de les sol·licituds i agents derivadors

De manera general, del total de sol·licituds que han arribat a mediació durant l'any 2008 més del 93% han

**Taula 13. Conflictes mediat i no mediat en els serveis de mediació**

<i>Tipus de conflicte on es pot mediar (N=63)</i>	<i>Nombre d'ens</i>	<i>%</i>	<i>Tipus de conflicte on no es pot mediar (N=63)</i>	<i>Nombre d'ens</i>	<i>%</i>
<b>Veïnals</b>	31	77,5	<b>Una part és l'Administració</b>	23	50%
<b>Espai públic</b>	27	67,5	<b>Familiars</b>	20	43,5
<b>Comunitaris i socials</b>	25	62,5	<b>Penals</b>	16	34,8
<b>Familiars</b>	23	57,5	<b>Consum</b>	10	21,7
<b>Educatius</b>	23	57,5	<b>Violència de gènere</b>	10	21,7
<b>Incompliment ordenances cíviques</b>	16	40,0	<b>Escolars</b>	9	19,6
<b>Interculturals</b>	9	22,5	<b>Una part és discapacitada</b>	8	17,4
<b>Intergeneracionals</b>	9	22,5	<b>Laborals</b>	1	2,2
<b>Sanitaris</b>	9	22,5	<b>Altres</b>	6	13,0
<b>Laborals</b>	8	20,0			
<b>En tot tipus de conflictes</b>					



**Taula 14. Llocs on s'han produït els conflictes**

<i>Típus de llocs</i>	<i>Freqüències</i>	<i>%</i>
<b>Espais privats (escales...)</b>	2.873	57,7
<b>Altres llocs</b>	787	15,8
<b>Espais públics oberts (plaça, carrer...)</b>	429	8,6
<b>Escoles</b>	361	7,3
<b>Altres espais públics tancats (centres cívics, centres poliesportius...)</b>	244	4,9
<b>Centres de salut</b>	147	3,0
<b>Institucions privades (empreses, associacions...)</b>	138	2,8
<b>Total</b>	4.979	

\* Sense Reus ni el Consell Comarcal de l'Alt Empordà

estat acceptades. La sensible diferència entre ambdós tipus de mediació, probablement vingui explicada pel diferent grau d'institucionalització que han assolit al llarg d'aquests anys.

**Taula 15. Acceptació de les sol·licituds de mediació segons tipus de mediació**

	<i>Ciutadanes i comunitàries</i>	<i>Interculturals</i>
<b>Acceptades</b>	89,5%	99,4%
<b>Rebutjades</b>	10,5%	0,6%

La desagregació de les dades a partir de l'origen de les sol·licituds i dels diferents agents derivadors és realment interessant, ja que posa en evidència fins a quin punt la mediació comunitària ha reeixit com a mecanisme de resolució de conflictes: una tercera part de les sol·licituds de mediació tenen un origen en les parts i un 4,8% ha estat provocat pel "boca-orella". La tasca de promoció de la mediació i sensibilització de la ciutadania i el fet que l'any 2008 un 60,5% dels serveis dugués, com a mínim, dos anys de funcionament poden ser causes que un 40% de les sol·licituds de mediació tinguin un origen ciutadà.

Quant als principals derivadors sobresurten, de manera general, els treballadors socials i els policies, mentre que els jutges, pràcticament, no deriven cap cas a mediació comunitària.

En l'àmbit de les sol·licituds de mediació i dels principals derivadors, les diferències segons el tipus de mediació són importants. Així, el principal origen de les sol·licituds de mediació comunitària són les mateixes parts del conflicte, la policia (9,2%) i la mateixa entitat mediatra (6,6%), en aquest ordre. Per contra, l'origen principal

de la mediació intercultural neix dels treballadors socials (33,1%), de les parts (26,6%) i dels mateixos centres de mediació (16,2%) i l'escola (14,3%).

**Taula 16. Origen de les sol·licituds de mediació**

	<i>Freqüències</i>	<i>%</i>
<b>Sol·licitades per les parts</b>	1.734	33,4
<b>Derivades per un tercer: un altre</b>	1.341	25,8
<b>Derivades per un tercer: treballador social</b>	581	11,2
<b>Derivades per un tercer: policia</b>	379	7,3
<b>Impulsades per pròpia iniciativa de l'entitat mediatra</b>	321	6,2
<b>Derivades per un tercer: escola</b>	268	5,2
<b>Derivades per un tercer: boca-orella</b>	251	4,8
<b>Derivades per un tercer: un centre de salut (recodificada posteriorment)</b>	190	3,7
<b>Derivades per un tercer: jutge de pau</b>	42	0,8
<b>Derivades per un tercer: psicòleg</b>	36	0,7
<b>Derivades per un tercer: advocat</b>	31	0,6
<b>Derivades per un tercer: jutge</b>	19	0,5
<b>Total</b>	5.193	

Les diferències entre ambdós tipus de mediacions remarquen que, per a la intercultural, el principal objectiu és la lluita per a la no-exclusió i, per tant, els agents derivadors van lligats a espais i activitats propis d'exclusió social, a diferència de la mediació ciutadana i comunitària, l'objectiu principal de la qual és la gestió i la resolució de conflictes.

## 2.2.1.8 Els resultats de la mediació

Per realitzar un estudi sobre l'eficàcia de la mediació com a mecanisme de resolució de conflictes, ha estat habitual valorar-ne els resultats a partir del grau d'acord assolit entre les parts. És a dir, si hi ha hagut acord, si aquest ha estat total o parcial i, finalment, si aquest ha tingut una translació per escrit. Malgrat que aquesta és una bona aproximació empírica, al llarg del capítol s'ha insistit que, més enllà d'aquest càlcul, es pot parlar d'un cert benefici social –ligat a la revalorització de les persones o grups– i el reconeixement de la mediació. Per aquest motiu es va decidir que, en els casos on no s'hagués arribat a acord, es distingiria entre els *no-acords* no productius, en els quals el mediador considera que no es va aconseguir cap benefici, i els *no-acords* productius, en què la mediació ha ajudat a millorar la solució conflictiva.

Els resultats de la taula següent demostren, en primer lloc, que l'acord és el resultat més habitual de les mediacions comunitàries i interculturals, en una proporció de tres sobre quatre. Ens sembla, doncs, que un 75% de mediacions amb un final acordat per les parts, demostra un nivell d'èxit important. En segon lloc, i en reforçament de la conclusió anterior, el percentatge més elevat són els acords totals de les parts i per escrit. Així mateix, i pel que fa al càlcul de l'intangible efecte social de les mediacions cal assenyalar que, en el cas de no arribar cap acord, en la gran majoria de casos s'ha codificat l'acord com a productiu, és a dir, que la mediació ha ajudat a no fer crònic el conflicte.

Taula 17. Resultats de les mediacions

	<b>Mediació ciutadana i comunitària (N=45)</b>	<b>Mediació intercultural (N=15)</b>
<b>Amb acord parcial no escrit</b>	5,5%	20,3%
<b>Amb acord parcial escrit</b>	9,6%	0,3%
<b>Amb acord total no escrit</b>	27,9%	56,,5%
<b>Amb acord total escrit</b>	34,3%	0,0%
<b>Sense acord (productiu)</b>	15,9%	16,0 %
<b>Sense acord (improductiu)</b>	6.9%	6,9%

Taula 18. Resultats de les mediacions per tipus

	<b>Freqüències</b>	<b>%</b>
<b>Amb acord parcial escrit</b>	277	9,3
<b>Amb acord parcial no escrit</b>	405	13,5
<b>Amb acord total escrit</b>	863	28,8
<b>Amb acord total no escrit</b>	722	24,1
<b>Sense acord (improductiu)</b>	175	5,8
<b>Sense acord (productiu)</b>	551	18,4
<b>Total</b>	2.993	

Els resultats segons el tipus de mediació són alligona-dors, ja que demostren que per a la mediació ciutadana l'acord forma part d'un procés que té un certa durada i que, per tant, se sol fer per escrit, normalment es fan acords totals, mentre que en la mediació intercultural els acords solen ser verbals i parcials a causa del perfil de l'usuari, de la problemàtica que es planteja i de la formació del mediador.

La distinció del total o parcial és encara diferent per a cada tipus de mediació, en aquest sentit es fa imprescindible esmentar que en algunes mediacions ciutadanes i comunitàries, per conflictes puntuals que puguin sorgir es requereix la presència d'un mediador intercultural, que ajuda en una part parcial de la problemàtica comunitària.

En els dos casos els no-acords són productius i fins i tot podríem afirmar que els mediadors interculturals consideren que la seva tasca quasi sempre comporta un benefici per a les parts.

## 2.2.1.9 Les accions per desenvolupar una cultura de la mediació

La mediació, tal com s'ha definit en la marc teòric i conceptual, comprèn diferents accions que en aquest moment assumeix el professional mediador i/o els serveis o centres de mediació. En el qüestionari, per tal de poder quantificar el conjunt d'accions que afavoreixen la creació d'una nova manera de fer i d'entendre el conflicte, les hem sistematitzades en tres àmbits i creuat segons el tipus de mediació.

L'esforç dut a terme en aquest àmbit al llarg de l'any 2008 ha estat intens. Així, pel que fa a la formació en mediació –que realitzen els mateixos mediadors als ciutadans o, fins i tot, a altres col·legues professionals–, n'han rebuda quatre mil cent seixanta-quatre persones entre professionals i ciutadania.

**Taula 19. Nombre d'accions que afavoreixen la cultura de la mediació**

	<i>Mediació ciutdanana/comunitària (N=53)</i>	<i>Mediació intercultural (N= 15)</i>
<b>Formació</b>	29	9
<b>Assessorament</b>	21	5
<b>Sensibilització</b>	32	5

L'assessorament és un tasca que se sol proveir a professionals del mateix servei o, també, a una de les parts en conflicte, quan l'altra part no ha volgut fer la mediació. La tasca en ambdós casos és una feina que ajuda a l'*empoderament*, la reflexió i l'anàlisi de la situació conflictiva sota els principis de la mediació. El nombre total de destinataris que ha rebut algun tipus d'assessorament dels professionals ha estat al voltant dels mil cent.

Finalment, la sensibilització recull diferents actuacions de promoció de la mediació i dels serveis com, per exemple, jornades i xerrades. En no poder comptabilitzar els assistents als actes de sensibilització, en aquest cas s'ha decidit quantificar el nombre total d'hores de les accions de sensibilització, ja que és un bon indicador del treball que s'està duent a terme.

La mediació des de les polítiques locals s'ha entès com un dret del ciutadà i per aquest motiu és, en la seva gran majoria, un servei gratuït per als seus usuaris. Alguns serveis de mediació ciutadana i comunitària (des d'institucions locals com el Centre de Mediació Comunitària del Consell Comarcal de la Selva (2001-2005), que funcionaven gràcies al finançament dels seus usuaris han hagut de tancar, ja que difícilment les comunitats de ciutadans estan en aquests moments conscienciades per pagar de forma directa al seu ajuntament o Consell Comarcal per problemes amb els seus veïns, problemes moltes vegades estructurals). S'ha de començar a pensar, però, en un sistema de copagament que ajudi a la responsabilització i a una major implicació del ciutadà.

## 2.3 Anàlisi qualitativa: el significat de la mediació i la seva pràctica

En el present estudi, l'anàlisi qualitativa aporta una informació a partir de l'experiència de 50 professionals impulsors de la mediació: mediadors, derivadors i coordinadors de programes o serveis de mediació. Com es pot veure cada participant en l'estudi ha aportat el

**Taula 20. Nombre total d'hores de conferències o xerrades**

<i>Mitjana</i>	<i>Desviació estàndard</i>	<i>Mediana</i>	<i>Total</i>	<i>Mínim</i>	<i>Màxim</i>	<i>Centres mediadors</i>
20,5	21,1	15,0	513	1	94	25

### 2.2.1.10 El cost de la mediació

Per finalitzar aquest últim apartat es vol remarcar quina és la despesa que representa per al ciutadà anar a mediació. Per fer-ho s'utilitza la taula que mostra les normes i protocols que defineixen el preu de la tarifa de la mediació, on es veu que el 83% dels centres no tenen cap protocol ni norma per definir la tarifa, ja que el servei que presten és gratuït per al ciutadà.

**Taula 21. Normes o protocols que defineixen el preu de la tarifa de la mediació**

		<i>Nombre d'ens</i>	<i>%</i>
	<b>Sí</b>	11	16,9
	<b>No</b>	54	83,1
<b>Total</b>		65	100,0

seu coneixement, les seves competències i exemples de conflictes que es medien en els serveis de mediació de Catalunya. Tota aquesta informació es descriu en els tres apartats que segueixen.

### 2.3.1 L'anàlisi de contingut temàtic

L'observació i l'anàlisi qualitativa s'organitza en torn de 4 grans categories temàtiques:

1. la rellevància de la cultura i la identitat,
2. la mediació i el seu paper en la resolució de conflictes,
3. el procés de la mediació i les seves metodologies,
4. la irrupció de les noves tecnologies en l'àmbit de la mediació.

## 2.3.1.1 La rellevància de la cultura i la identitat

Una de les claus interpretatives dels conflictes comunitaris en l'actualitat es refereix al fet cultural. En societats ètnicament i culturalment plurals com les nostres, els mediadors han de ser sensibles a la diversitat, a les maneres en què diferents persones i col·lectius construeixen les seves identitats, i al paper que les diferents creences i formes de vida juguen en la gestió dels conflictes socials. Exceptuant qualsevol temptació de determinisme cultural, els mediadors s'enfronten a la necessitat d'integrar en la seva pràctica professional l'enorme complexitat cultural de la societat catalana actual, i la funció que compleix la cultura en la construcció de la convivència i el conflicte.

De les observacions realitzades se'n deriven dos grans subtemes, presents en els debats entre els mediadors participants, i que són:

- a) La centralitat del fet cultural, encara que amb matisos

La majoria dels participants en els tres grups de discussió atribueixen un paper rellevant a la cultura com a factor a tenir en compte en gran part dels conflictes als quals s'enfronten els mediadors. No obstant això, i encara sent molt sensibles al fet cultural, no pot afirmar-se l'existència d'un consens o acord absolut entre els professionals participants a l'hora de considerar la cultura com l'única dimensió o causa necessària dels conflictes en la comunitat. En qualsevol cas, les causes dels conflictes no seran atribuïbles a una cultura particular o concreta. Com era d'esperar, el grup de mediadors interculturals (G1) mostra un major interès pel factor cultural en la mediació, debatent amb major intensitat i extensió el paper de la cultura en els conflictes ciutadans i comunitaris.

Alguns mediadors consideren que la dimensió cultural no sempre apareix de forma manifesta en la percepció dels conflictes entre els ciutadans. En ocasions les queixes dels veïns sobre sorolls o altres molèsties amaguen en el fons la qüestió de l'origen estranger com a causa del conflicte. Així: *"pertànyer o no a una cultura és quelcom que s'observa en el fons dels conflictes"* (dona, G1). Els mediadors creuen que ha de tenir-se en compte el que pensen les dues parts d'un conflicte, tenint en compte que *"una part important d'aquest pensament ve donada per l'origen de la persona"* (home, G1). Sostenen també la necessitat de conèixer la cultura de l'altre per aproximar-nos a una correcta interpretació de la comunicació interpersonal, així: *"per tant, si no coneixes els fets culturals que pesin molt a l'hora d'entendre l'altre*

*i l'altre t'entengui el teu, [...] intervenir-hi resulta difícil"* (home, G3).

Els mediadors registren les percepcions de la ciutadania i les atribucions que circulen en els espais d'interacció quotidiana, com quan afirmen: *"Sí, hi ha molts cops que passen coses i ho sents això d'això passa perquè són de tal cultura, i crec que aquest aspecte s'ha de treballar, igual que s'ha de treballar tot l'aspecte més de percepció"* (dona, G1). No obstant això, l'experiència els porta a determinar que malgrat la importància de les diferències culturals aquestes no comporten necessàriament conflictes, ja que perquè aquests es manifestin ha de considerar-se un altre factor fonamental com és la desigualtat. *"La cultura ha de tenir-se en compte, però això és alguna cosa que no ens portarà al conflicte; ens portarà al conflicte si apareix alguna desigualtat entre les persones"* (home, G1).

A pesar que una majoria de mediadors ressalten la importància del fet cultural en la manifestació dels conflictes comunitaris, no existeix una completa unanimitat. Alguns professionals matisen la qüestió, i sostenen que el factor cultural no és més rellevant que qualsevol altre, per exemple, els factors socials, generacionals o econòmics en general. Així: *"No és diferent de qualsevol altre intervenció professional amb persones, [...] però com el sexe, com l'edat, com la procedència o fins i tot com l'idioma"* (home, G2). O bé: *"ens arribin més casos de qüestions comunitàries, de conflictes en principi protagonitzats per joves, aquesta és la demanda inicial, no, que no pas perquè siguin marroquins o xinesos"* (home, G2).

Els mediadors sol·liciten una disposició i una sensibilitat cap als aspectes que els altres porten perquè són d'un lloc diferent, a fi d'entendre millor les situacions conflictives però sense carregar massa el pes en la cultura, així: *"Crec que hem de fer una mica de mirada especial, no per fer culturalisme, sinó per tenir la possibilitat d'anar treballant amb aquests aspectes. I això també ens portarà més enllà de la cultura de procedència"* (dona, G1).

La relació entre homogeneïtat i heterogeneïtat cultural no s'aborda de manera exhaustiva, encara que alguns participants introdueixen el tema, com quan assenyalen que *"també en el mateix col·lectiu hi ha conflictes de cultura"* (dona, G1). Es reconeix, per tant, que la cultura d'una comunitat no comporta necessàriament la completa homogeneïtat, i introdueix un element de responsabilitat individual en el comportament i s'allunya de clixés i estereotips. Els conflictes no es produeixen exclusivament entre els grups amb diferents pertinençes culturals, sinó també en l'interior de les respectives comunitats culturals.

## b) Treballar les diferències, atendre les identitats

En ocasions, els mediadors perceben els conflictes des del punt de vista de la distància cultural i la dificultat de posar en comú els diferents codis d'interpretació de la realitat i els consegüents estils de comportament, com quan afirmen que *“val la pena mirar amb més cura quins són els aspectes que l'altre porta quan procedeix d'un lloc que és diferent, i que això porta a una sèrie de situacions de xoc a vegades amb aquell que ve d'un altre lloc i desenvolupem tota una sèrie d'accions i de situacions de conflicte”* (dona, G1).

Un aspecte que suscita l'acord entre els professionals és el de treballar les pautes de convivència entre les diferents persones i col·lectius. S'entén que les normes de convivència no es donen de forma espontània sinó que s'han d'aprendre i explicar, i que implica un esforç per distanciar-se de certs prejudicis i estereotips. Tals normes afecten de manera igual immigrants i autòctons, atès que els canvis de valors de la societat tenen efectes en uns i altres. Una de les mediadores afirma: *“el que sí que vaig pensar que s'hauria de treballar és informar el poble del canvi social que s'està fent, donar coneixement, trencar una mica amb valors, prejudicis. El que faria seriós treballar amb la gent, més que amb diferències culturals. Explicar les pautes de convivència que hi ha aquí, etc., més que tenir en compte la cultura que tens aquí”* (dona, G1.)

La construcció i l'aprenentatge social de les normes de convivència comporten un grau d'empatia no sempre fàcil d'aconseguir. La conflictivitat no podrà evitar-se únicament apel·lant a la benintencionada tolerància sinó que requereix una actitud més activa, un respecte actiu per al bagatge cultural dels diferents col·lectius implicats en la interacció social. En relació amb les persones immigrades, i acceptant una certa distància cultural amb els valors autòctons, *“és important transmetre la seva veritat i poder-la treballar”* (home, G1). Les diferències, com a possible font de conflicte, no sempre estan relacionades amb el lloc de procedència, també poden ser tensions o confrontacions intergeneracionals. Als mediadors els arriben casos de conflictes en la comunitat, protagonitzats per joves, en els quals la demanda inicial és un conflicte *“és a dir una confrontació intergeneracional per l'ús del espai públic [...] que no pas perquè siguin marroquins o xinesos, és una confrontació [...] entre joves i infants o entre joves i gent gran pels usos o l'apropiació d'un espai públic”* (home, G3).

Les opinions sobre el que podria denominar-se la qüestió identitària, és a dir, la pertinença o identificació amb una determinada comunitat cultural, també està present en les discussions de grup, encara que, i això resulta

significatiu, només apareix esmentada en el grup de mediadors interculturals, i omesa en els altres grups. El fragment transcrit a continuació ho recull: *“sí, hi ha molts cops que passen coses, i ho sents, això passa perquè són de tal cultura. I crec que aquest aspecte s'ha de treballar, igual que s'ha de treballar tot l'aspecte més de percepció. És el que deia una companya. Moltes vegades el conflicte ve superposat a un conflicte cultural, a un conflicte d'identitat, o el que suposa contínuament trobar-se amb això. Per tant, cal fixar-s'hi”* (dona, G2).

Els mediadors subratllen que les tensions per qüestions identitàries s'expressen a través de l'ús de la llengua, en aquest cas del català. La identitat lingüística estableix la distinció entre un “nosaltres” i un “ells” a partir de la pràctica de l'idioma, al mateix temps que forma un criteri entre la població autòctona sobre el grau i disposició a la integració dels immigrants. La qüestió lingüística, a més, fa emergir algunes de les pors o preocupacions sobre la qüestió més àmplia de la continuïtat de la cultura catalana, les seves tradicions i la manera d'expressió en general. En el fragment que segueix es recull aquesta percepció:

*“Aquí entra un altre tema, amb l'ús del català. Hi ha un problema d'identitat catalana. Quantes festes majors s'han deixat de fer perquè la comissió de festes ha dit no la faig perquè hi entrarà gent de fora. On estaran els castellers i la sardana? S'invisibilitzarà perquè molta gent del barri són d'altres llocs del món, i si aquests hi entren voldran posar també el seu. Què està passant amb la cultura catalana?”* (dona, G2)

En resum, de l'observació pot inferir-se que la majoria de mediadors participants consideren la pertinença cultural com un factor rellevant per a l'adequada comprensió dels conflictes ciutadans i comunitaris. No obstant això, el fet cultural apareix com un factor al costat d'uns altres en la percepció de la conflictivitat social. Els mediadors, de forma gairebé unànime, reconeixen la necessitat d'aprofundir en la diversitat cultural de la societat catalana per captar millor el manifest i el latent dels seus conflictes i d'aquesta manera fer més eficaç la seva labor de mediació i prevenció.

### 2.3.1.2 La mediació i el seu paper en la resolució de conflictes

Pel que fa al possible canvi en el tipus de conflictes que puguin afrontar els serveis de mediació comunitària, els participants dels grups de discussió (G1 i G2) adopten dos enfocaments contraposats. D'una banda, existeix una ferma posició segons la qual la tipologia de



conflictes no canviaria, sinó que augmentaria el nombre de sol·licituds relatives als mateixos conflictes. D'altra banda, se sosté que la tipologia de conflictes canviaria clarament a causa de l'actual crisi econòmica que està afectant la societat catalana.

Aquestes dues visions contraposades marquen el discurs dels primers dos grups de mediadors professionals. Es pot dir que aquesta divisió està bastant equilibrada: la meitat de cada grup opina que la "conflictologia" canvia i l'altra meitat que això no està succeint. En canvi, el tercer grup de mediadors no reflexiona en els termes dels conflictes del present i el futur, sinó que se centra en la funció preventiva de la mediació.

Els participants del primer grup de discussió sostenen que l'actual crisi econòmica és la causa d'un canvi en la "conflictologia". Comenten que l'augment d'impagaments pel que fa als lloguers i les hipoteques és un dels conflictes més freqüents des del començament de la crisi econòmica. És percebuda com una situació d'alta sensibilitat per part d'aquells que no poden pagar les seves quotes i que és necessari repensar el tema de la gestió de l'habitatge per poder ajudar la població afectada. Els petits negocis també es veuen afectats per la crisi. El fet que hi hagi més estrangers que autòctons com a amos dels negocis es percep freqüentment com una amenaça i crea conflictes de base intercultural amb efectes econòmics.

Els participants dels G1 i G2 opinen que els conflictes que es produeixen en l'espai públic són propensos a l'augment a causa de la crisi econòmica. En els dos grups no existeix un consens clar entre els participants sobre la relació entre la crisi i l'aparició d'aquest tipus de conflictes. Per aquesta raó molts participants sostenen que es tracta dels conflictes "de sempre" i que la crisi solament ha provocat l'augment de casos tractats però no el canvi de la tipologia de conflictes. El G1 relata la percepció de dos grups de joves com a "causants" dels conflictes: els joves immigrants que passen tot el dia al carrer jugant amb la pilota i molesten la resta dels usuaris, i els que estan implicats en el tràfic de drogues. Els primers conflictes es perceben com a solucionables i, els altres, com a molt difícils de solucionar. També es detecta un canvi d'usos de l'espai públic.

*«[...] L'ocupació de l'espai públic i el fenomen de l'espai públic. Molts cops no hi ha espais públics per jugar, etc., i una cosa és com usem l'espai públic. Recordo una mediació a un espai de Barcelona que es va començar a utilitzar per a gent sud-americana, per fer els seus jocs de vòlei, per fer les seves històries, per portar la carmanyola i prendre "nosequè". Quan allò es va fer habitual*

*els veïns van dir "Ostres! Ens han robat l'espai i nosaltres no hi podem anar [...] quan no hi havia anat mai. I llavors es crea una altre tipus d'història, "de si aquí hi ha molta immigració", "que això no pot ser"» (dona, G3).*

Alguns dels participants del G2 comparteixen l'opinió sobre l'augment dels conflictes en l'espai públic amb la crisi econòmica, i matisen que els protagonistes, a part dels grups de joves autòctons i immigrants, són els immigrants independentment de l'edat i la gent que està en atur i que donen un nou ús a l'espai públic.

*«[...] Els espais públics no han canviat prou, els models d'espai públic que coneixem i jo penso que han començat a canviar els usos d'aquest espai, amb usos diferents per part de la gent i la seva funcionalitat una mica "obsoleta"» (dona, G2).*

En canvi hi ha participants que discrepen d'aquesta visió i pensen que la tipologia de conflictes sí que canviarà i que, de fet, ja està canviant. Aquesta opinió l'argumenten apel·lant a un important deteriorament social i a un canvi de nivell de vida que abans es percebia com a molt elevat. La gent s'acostumarà a no viure tan bé com abans i això, d'una banda, provocarà un canvi en els tipus de casos de mediació. El que abans era un objectiu de mediació ara no ho serà i viceversa. Així mateix, aquest canvi en el nivell econòmic de la societat provocarà una transformació en la convivència tant a nivell macro (país), com a nivell micro (família). De la mateixa manera, compartint l'opinió del grup 1, es destaca com a nova problemàtica l'augment d'impagaments i deutes als bancs pel que fa a l'habitatge. Els participants que afirmen el canvi de la conflictivitat, accentuen que hi haurà aspectes d'aquest canvi que en aquests moments ni tan sols es poden preveure. Quin tipus de casos arribarà als serveis de mediació no depèn exclusivament del tipus de conflictes sinó de qui és el titular del Servei i fins a quin punt està disposat a obrir la porta a diferents conflictes. El grup expressa un desig clar que la mediació no es converteixi en una forma de justícia paral·lela.

Paral·lelament, tots aquests conflictes es perceben com a ja existents i amb arrels més profundes situades en la història del país. Un dels participants del grup 1 destaca que en l'Estat espanyol mai s'ha fet una mediació entre els vencedors i els vençuts i que mai s'ha reconegut a les dues parts el dret a queixar-se i a expressar el que havien de dir en aquesta història nacional. Tot això ha contribuït a la creació d'una dreta bèl·lica ancorada en diferents capes socials. Seguidament, opina que no s'accepta una societat multicultural sinó que s'accepta una societat intercultural en què la cultura ha d'encaixar en la nostra visió i la nostra manera de viure i si no és així serà estigmatitzada.

És necessari “canviar el xip” de la societat multicultural i aconseguir el reconeixement mutu perquè hi hagi una revolució a favor dels conflictes. Si no, els conflictes es radicalitzaran com ha passat a França. La societat catalana ha de buscar maneres de relacionar-se amb altres cultures i fer l'intercanvi cultural d'una manera diferent.

#### a) La mediació com a prevenció de conflictes

El G1 comenta que la mediació pot servir per prevenir els conflictes en l'àmbit escolar a causa de l'elevat nombre de conflictes que es produeixen entre els joves. Un participant explica que la majoria dels conflictes entre joves es produeix per diferents raons: malentesos o simplement conflictes entre noies per un noi. En aquests casos fent la mediació es fa possible que les dues parts es trobin i que arribin a un acord, i així es torna factible prevenir un conflicte que comença entre dues persones i que després podria convertir-se en un conflicte més gros.

Un dels participants del G3 destaca la importància del diàleg en la prevenció de conflictes i, per tant, la mediació s'entén com a útil i important en aquest procés. El diàleg s'entén com una eina que ajuda a veure els punts de connexió entre persones i que pot oferir fórmules col·laboratives per a la solució de conflictes i no per evitar-los.

També es comenta que l'acció preventiva de la mediació és un repte que s'aconsegueix molt paulatinament. Per poder fer una bona prevenció és necessari fer programes que es dediquin a treballar amb la comunitat, a fer treball social i comunitari. Si es dissenya un treball comunitari en què hi fossin tots els que hi haurien de ser es podria veure com afrontar-ho i com construir una base de diàleg permanent. Gràcies a un treball conjunt dividit entre diferents agents del territori seria més probable detectar més primerencament un conflicte. Com a exemple de treball per i amb les comunitats, els participants del grup expliquen una campanya de sensibilització que s'ha dut a terme en una escala de veïns:

*“Vam anar a una escala que estava molt bruta i deixada; vam parlar amb la presidenta de la comunitat i vam convocar una reunió. Els veïns es varen posar d'acord i van acabar pintant-la ells mateixos. Hi havia veïns de l'Índia, del Marroc, del Senegal, d'aquí [...] Tots els veïns es queixaven que l'altre, generalment d'una altra cultura, era el que embrutava. I a partir que van pintar tots junts, fan el te junts, els fills juguen entre ells, es parlen [...] A partir de fer quelcom plegats, de pintar l'escala junts, els va ajudar a relacionar-se entre ells” (home, G1).*

Un dels factors clau per poder fer la prevenció des dels serveis de mediació és l'existència d'equips ben dotats i amb suficient dedicació horària. Els participants comenten

la seva pròpia realitat professional, una realitat en la qual falten més professionals per poder fer prevenció i mediació. Com a bon indicador que la prevenció i la mediació s'han fet correctament cal considerar la manca de reincidències.

La discussió que es va desenvolupar amb el grup de derivadors professionals es va centrar en la mediació com a eina de prevenció de conflictes. Com a denominador comú es troba, d'una banda, la mediació escolar com a àmbit en el qual la prevenció podria donar més resultats i, per l'altra, que la funció preventiva de la mediació és possible però que es tracta d'un procés amb èxit només a llarg termini. La promoció d'una cultura de convivència, amb els seus principis i valors, s'entén com a fonamental en la prevenció en l'àmbit escolar.

Parlant en termes tècnics, els derivadors sostenen que perquè la mediació tingui una funció preventiva a curt termini caldria que els ajuntaments disposessin d'un major nombre de mediadors que treballessin coordinadament amb centres d'educació, serveis socials i policia de barri. Un dels participants comenta que en el seu Servei ja s'entà fent la prevenció des d'aquesta perspectiva:

*“ [...] Oferim agents cívics i informadors de carrer, que el que fan es parlar amb els presidents de la comunitat i conèixer què passa. A vegades ens arriba “10 presidents s'han queixat del bar del carrer tal”. El problema amb els “botellons” és que no hi ha la segona part identificada per fer una mediació. S'ha de fer mitjançant la Guàrdia Urbana. El problema que tenim per derivar el tema del “botellón” és que la segona part no està identificada” (home, G4).*

En aquest tipus de casos el problema se centra en el fet que no és possible fer una mediació formal a causa de la dificultat d'identificar una altra part en el conflicte. Per prevenir l'augment del conflicte els serveis socials intenten “sortir” al territori on s'han detectat els problemes (per exemple: comentaris xenòfobs) i parlar directament amb gent sobre el problema.

#### b) Límits de la funció preventiva de la mediació

Els participants opinen que el conflicte sempre es pot tornar a produir malgrat la mediació. Els límits de la mediació són visibles en el moment en què cal tractar amb valors profunds que estan arrelats en la persona. Concretament, en un conflicte entre immigrants i autòctons, si una persona és racista és molt difícil canviar-li la seva postura i encara és més difícil intervenir amb ella.

Pel que fa als conflictes de l'espai públic hi ha un consens entre els derivadors i els G1 i G2 de mediadors. Els derivadors comparteixen la visió que hi ha més conflictes que ocorren en aquest àmbit, però no perquè verita-

blement hi hagi més conflictes nous sinó perquè hi ha més gent que usa l'espai públic i de maneres diferents. També s'afirma que cada vegada hi ha menys espai públic perquè la ciutat territorialment no creix.

Com a conflicte nou s'ha detectat un problema entre els immigrants i els autòctons però en sentit invers. La nova població truca cada vegada més als serveis municipals per queixar-se dels autòctons.

"[...] Aquests nous ciutadans [els immigrants] també volen arribar a ells i també s'estan queixant molt sovint. I aquí és on podem tenir un conflicte social a la llarga, perquè si que aquests no podran mediar, perquè ja estaran una miqueta cansats que se'ls digui que són ells els incívics, els que fan soroll i els que afecten la convivència dins d'una escala de veïns, per exemple" (dona, G1).

Els participants opinen que de vegades les mediacions no estan relacionades amb el "qui" (identitat) sinó amb el "què" (objecte) del conflicte que pot ocórrer potencialment.

La persona entrevistada 1 afirma que la majoria dels casos que s'han tractat en els últims 4 anys (des de la fundació del Servei) corresponen a conflictes en les comunitats veïnals i en els espais públics. Juntament amb l'entrevistada 3, destaca que en les comunitats de veïns bàsicament ocorren els següents problemes: sorolls, olors, organització de les comunitats, compliment d'acords i neteja. Els conflictes que sorgeixen en el si de les relacions familiars i els que estan relacionats amb les activitats urbanístiques i econòmiques també formen part dels tipus de conflictes habituals amb què es troben els diferents ajuntaments.

#### c) Conflictes del futur

No obstant això, s'estima que en el context de l'actual crisi econòmica la tipologia de conflictes que afrontaran els serveis de mediació canviarà. Els entrevistats 1 i 3 comenten que segurament s'incrementaran els problemes de convivència als barris i comunitats de veïns. Malgrat la important disminució del nombre d'immigrants i de reagrupacions familiars durant l'últim any, es confirma l'estimació de l'augment dels conflictes de convivència. En les entrevistes 2 i 4 s'evidencia que, cada vegada més, pel fet d'haver-se quedat sense feina els ciutadans manifesten dificultats per pagar les quotes de la comunitat i, així, s'obre un nou front de conflictes. Com a possible prevenció, d'una banda, es planteja la creació de diferents tallers amb comunitats de veïns en què s'ofereixin diferents tipus de tècniques per poder detectar i disminuir els conflictes i, per l'altra, una difusió d'informació sobre possibles ajudes econòmiques.

Seguint la mateixa línia argumental, l'entrevistada 2 afirma que l'actual crisi econòmica farà que apareguin conflictes que fins ara estaven latents però que no emergien amb tota la seva força. A més comparteix l'opinió de l'entrevistada 1, segons la qual els conflictes relatius a la convivència i a l'ús de l'espai públic són els que més augmentaran, emfatitzant que quan la gent sofreix, des de les seves circumstàncies particulars, se sent molt més dolguda, més sola, més agressiva, més violenta i menys solidària. Justament pel sofriment individual i particular de cadascun dels ciutadans els conflictes que pertanyen a l'àmbit privat es manifestaran més en l'espai públic. En realitat, segons l'entrevistada, ja es pot observar un increment de la conflictivitat en situacions en què la gent empeny per entrar al tren o les molèsties que poden provocar a la gent els músics del carrer.

Així mateix, l'entrevistada 1 comenta que a causa de la crisi pot augmentar la competència en la recerca de llocs de treball, i que probablement causi conflictes. El dubte que es planteja aquí és quina cabuda té la mediació en la resolució d'aquest tipus de conflictes. Disputes en el sector del turisme, assegurances, comunicacions i serveis professionals, generalment relacionades amb la prestació de serveis privats, han anat augmentant des del començament de l'actual crisi econòmica. Així mateix, el racisme i la xenofòbia formen part dels conflictes que, en la situació de crisi econòmica, solen accentuar-se de forma important.

La persona a qui s'ha realitzat l'entrevista 4 comenta que a través de la informació recopilada del seu Servei de Mediació i d'una anàlisi realitzada amb tots els IES del municipi, els conflictes que emergeixen en l'actualitat són la violència juvenil, el consum avançat de drogues, els problemes comunitaris, sobretot relacionats amb gent que ve de fora i la gent exclosa. Tenint en compte la complexitat de la situació, el Servei de Mediació ja ha definit les línies d'actuació per desenvolupar els recursos i les eines per a la convivència. Concretament, es tracta d'una feina, sobretot amb els joves, l'objectiu de la qual és la prevenció i que es durà a terme tant dins les escoles com en tot l'àmbit comunitari. Aquestes actuacions es realitzaran des del Servei de Mediació i mitjançant processos de participació ciutadana.

#### d) Mediació com a eina per descongestionar jutjats

Les dues entrevistades (entrevistades 1 i 2) comparteixen la visió que l'objectiu principal de la mediació és crear una eina útil per afavorir la convivència, amb la qual cosa la descongestió dels jutjats és un assumpte secundari. És a dir, un servei de mediació es crea prioritàriament per poder ajudar els ciutadans en la situació de conflicte i no per descongestionar el sistema judicial.



L'entrevistada 2 matisa que no s'ha de perdre de vista la importància que la justícia, el poder judicial, ha tingut en la nostra civilització i en la nostra cultura i que no hem de prescindir d'aquesta realitat ni podem fer-ho. El poder judicial representa un gran avanç però no el podem confondre amb la mediació. Ja no es tracta de la mediació que neix als Estats Units en els anys 60 per donar resposta al col·lapse dels tribunals. L'entrevistada 2 segueix el discurs dient que el concepte de mediació ha avançat després de tots aquests anys i ha arribat a ser consubstancial a l'ésser humà i que la justícia i la mediació representen dos camins absolutament diferents.

- e) La mediació com una solució alternativa al judici

L'entrevistada 2 comunica que no es pot saber *a priori* quin conflicte es podria resoldre via judicial o via mediació, però sí afirma que la mediació ofereix una oportunitat de tractar les relacions humanes des d'un enfocament més profund. Comenta que s'han afeblit les xarxes de relacions comunitàries, veïnals i quotidianes i es pregunta com els membres d'una societat s'han fet invisibles mútuament i com tan fàcilment han prioritzat la justícia per sobre de qualsevol altra manera de comunicar-se en la situació de conflicte. Per aquesta raó, la promoció de la cultura de la mediació té un significat molt important que va més enllà de la justícia. Es tracta de reviuir el compromís amb l'altre, acceptar la responsabilitat que hom té en la construcció de xarxes socials i poder enfortir-les per poder tenir una comunitat de tots.

En l'entrevista 4 es comenta que és possible compatibilitzar la mediació amb el sistema judicial sempre que existeixi la voluntat des de la part jurídica de promoure la mediació. A l'ajuntament en què treballa la persona entrevistada existeix una relació recíproca amb el jutjat. Al Servei de Mediació arriben els casos derivats pels jutges, d'una banda, i la gent acudeix al Servei per treballar la convivència mentre estan en el procés judicial, d'altra banda. També, els mossos d'esquadra que tenen formació en mediació treballen com a derivadors. Concretament, s'ocupen de comunicar-se amb el Servei de Mediació abans que un cas arribi al recurs administratiu. Es pot dir que aquesta manera de fer una feina conjunta ha contribuït a la promoció de la mediació en el municipi en qüestió.

En resum, l'observació destaca com a factors clau per a una prevenció reeixida de la mediació la comunicació i la contextualització. En altres paraules, molts conflictes ocorren per manca de comunicació entre dues persones que, quan es troben en procés de mediació, s'adonen que simplement no s'han comunicat entre si, tenint en compte cadascú el punt de vista de l'altre. La contextu-

alització es refereix a situar les persones en el que són l'essència i les bases de mediació. Molts conflictes del futur es podrien prevenir compartint i informant la gent sobre la mediació.

### 2.3.1.3 El procés de la mediació i les seves metodologies

La metodologia que porten a terme els mediadors ciutadans i comunitaris ens mostra unes *maneres de fer* que són la pràctica de la mediació. Els mediadors treballen respectant els principis de la mediació, incloent-hi estratègies a partir de les situacions conflictives i de les necessitats i exigències de les institucions de què depenen. La política de la institució marca el model d'intervenció de la mediació en aquest camp. De les observacions se'n deriven 5 subcategories temàtiques:

#### a) La diversitat d'estratègies

El factor determinant del procés que porten a terme els mediadors ciutadans comunitaris és la diversitat d'estratègies, encaminades a dos objectius: 1) aconseguir la presència dels participants en el conflicte *"la realitat en mediació comunitària, el treball i el procés és llarg i comença localitzant les persones que, de fet, que vinguin les dues parts ja es un èxit"* (home, G3); 2) donar resposta a la demanda presentada per les parts i, indirectament, per la institució prestadora. *"S'han de donar resultats a donar sortida a les problemàtiques. Si la gent no ve s'acaba el servei"* (home, G3).

Un grup dels mediadors creu que les estratègies que utilitzen formen part d'un procés estructurat i homogeni, *"Quan fem tant eclecticisme [...] fem servir un estil harvirià i hi anem introduint altres aspectes i vas construint un model propi que dona més o menys resultat"* (home, G3).

Altres defineixen una multiplicitat de processos sense metodologies establertes *"Ens hem de fer la pregunta som eclèctics perquè no en sabem prou o perquè sabem moltes coses que ens funcionen i les fem servir"* (home, G2).

En conjunt, els mediadors defineixen la seva intervenció des de la multiplicitat d'estratègies. La seva pràctica es fonamenta en els principis de la mediació. Encara que el procés no s'adequa a les normes metodològiques de la mediació, respon a la ideologia de base de la mediació definida, segons ells, per la voluntarietat, confidencialitat, imparcialitat i responsabilitat dels implicats. *"El treball quan les persones no volen mediar, el treball que fas per apoderar-les, buscar els recursos per poder transformar la*

*situació encara que no es pugui parlar [...] i tenir molt clar els principis de la mediació. Voluntarietat imparcialitat, i confidencialitat” (home, G2). “Voldria afegir el principi de la responsabilització de les parts. Que moltes vegades les parts no tenen a priori” (dona, G2). “Buscar els recursos per poder transformar la situació encara que no es pugui parlar [...] i tenir molt clar els principis” (home, G2).*

Els mediadors solen buscar els recursos que aporten els principis quan el conflicte no reuneix les condicions per ser mediat. Hi intervenen revaloritzant una sola de les parts, o treballen amb l'objectiu de transformar i no d'acordar.

b) Les diferents maneres d'entendre el procés de mediació

Parlar d'un únic procediment de mediació resulta, pel conjunt de mediadors dels grups de discussió, una forma restringida de definir la seva tasca. Així alguns mediadors parlen del terme de cultura de mediació *“En mediació comunitària no estàs fent mediació sinó cultura de mediació” (home, G1)*. Quan se'ls pregunta què entenen per cultura de mediació parlen de mirar i actuar diferent: *“nosaltres aportem una mirada” (home, G1)*. Per a ells treballar la cultura de la mediació és no prendre-hi partit. *“Per a nosaltres hi havia dos punts importants en el procés de la mediació pública. Guanyar-nos el respecte i guanyar-nos la confiança demostrant que pots fer realment un treball de mediació en el sentit que no prendràs partit ni manipularàs” (home, G3).*

Aquest no prendre-hi partit o manipular no l'entenen com una forma passiva d'actuar. Els mediadors són conscients que ells analitzen la situació, defineixen el conflicte i ubiquen les parts. Una de les seves metodologies principals consisteix a redefinir la demanda. Descriuen com moltes vegades els arriben casos que no tenen les exigències per ser mediats i com ells construeixen una nova demanda que els permet mediar el cas. *“redefinir la demanda [...] . És una demanda en brut que en principi moltes vegades no és una demanda real de mediació [...], però jo crec que allí està la qüestió, és a dir, la feina de redefinir la clau medidora” (home, G3).*

Els mediadors ciutadans i comunitaris treballen per a la institució pública. Pensen que la seva feina té una dimensió pública. La mediació ha de respondre al bé comú i alhora ajudar a l'interès individual. Veuen la mediació lligada a la convivència, *“és una eina per a la convivència” (home, G1).*

Els dos grups parlen de respecte pels principis de la mediació, de redefinir la demanda de treballar la convivència, però no descriuen una sistematització d'accions. Les metodologies concretes no es van exposar en els focus.

Quan el conductor insistia en quines metodologies, quins processos podien diferenciar la mediació d'altres processos de resolució de conflictes, no responien de forma concreta. *“Però jo crec que allí està la qüestió, és a dir, el treball de redefinir la clau medidora” (home, G1).* Les respostes han estat més aviat evasives o molt generals. Han donat més importància a les bases de la mediació i han obviat els recursos que utilitzen: *“En mediació veiem les persones i el conflicte i comencem a treballar” (home, G2)”*.

La dificultat per compartir en el grup de discussió les seves eines i metodologies pot ser per raó de diferents factors. Un d'ells l'exposa una de les mediadores, *“perquè estem en una fase molt inicial [...]. El empeño es poder ofrecer una salida” (dona, G2).*

c) Els models de mediació

Segons els mediadors participants en els grups de discussió, no és pot parlar de procés sense parlar dels models de mediació. Els mediadors parlen dels tres models més coneguts en mediació; el model lineal de Harvard, el model transformatiu i el model circular-narratiu. Segons ells no es treballa amb un sol model però hi ha diferents formes de veure aquesta manera eclèctica de treballar.

Per a alguns mediadors el model predominant és el de Harvard. Es van formar amb la metodologia harvariana i la pràctica els ha portat a incorporar-hi eines dels altres models. *“Quan fem tant eclecticisme [...] fem servir un estil harvarià i hi anem introduint altres aspectes i vas construint un model propi que dóna més o menys resultat” (home 1, focus 2).* Segueixen les pautes del procés de Harvard. *“El procés de Harvard està pautat. Contactes amb un i amb l'altre [...]” (home, G2).* Parlen d'altres models fent referència al model de Harvard. *“En el circular-narratiu l'estructura és molt semblant al de Harvard, el que treballes és diferent” (home, G2).*

Per a d'altres, el model predominant és el transformatiu *“Quan fem transformativa et dóna la possibilitat d'intentar transformar la situació conflictiva perquè millori la convivència” (home, G1).* *“El model transformatiu canvia l'entorn” (dona, G3).*

d) La política de l'Administració condiciona el model, el procés i les estratègies

La institució que presta el servei de mediació decideix quin tipus de mediació i quines estratègies utilitzaran els mediadors. Ell són conscients que els conflictes que els arriben els defineix la institució. La seva funció és donar resposta a les problemàtiques que els arriben. *“S'han de donar resultats, donar sortida a les problemàtiques. Si la gent no ve s'acaba el servei” (home, G2).*

Els conflictes els condicionen les estratègies metodològiques a utilitzar. La tipologia de conflictes és diferent d'un servei a un altre. Alguns serveis treballen principalment conflictes entre veïns; d'altres treballen conflictes d'espais públics. Els mediadors diuen que les estratègies i els processos depenen dels conflictes que arribin i accepti el servei, factor subjecte a la política de la institució. *“Quins casos arribaran al servei no depèn només de la conflictivitat sinó de qui és el titular del servei i fins on està disposat a obrir la porta”* (home, G3).

La institució pressiona els mediadors a obtenir resultats satisfactoris de les seves tasques. L'èxit de la mediació és l'acord. Els mediadors discuteixen sobre la possibilitat de mesurar l'èxit amb altres indicadors. Sorgeixen conceptes com el reconeixement entre les parts confrontades. La discussió sobre el valor de l'acord comporta aportacions contradictòries. Per a alguns mediadors, l'acord és el que finalment importa. Tant per a la institució com per al ciutadà, si no s'arriba a acords no hi ha un bon resultat de l'acció. *“Perquè a la gent tan li fot el reconeixement i els importen molt els acords”* (home, G2). *“L'acord condiciona tot el procés”* (home 3, grup 2). Per a altres mediadors, encara que l'acord final pugui importar, no està present en seva forma de treballar. Parlen de mediacions amb acord que han estat menys satisfactòries que mediacions sense acord. Les parts han vist el benefici del servei més enllà del resultat. *“L'acord està present en el tancament no en el procés, quan ets a la taula no estàs pensant en això”* (home, G 2.) *“A veces sales con acuerdo pero no satisfacción i a veces, aunque no habido acuerdo, las partes te promocionan porque se han sentido bien i entonces qué es más importante?”* (dona, G2).

La conclusió que fem de l'anàlisi dels dos grups de mediadors és que el procés de mediació està en construcció. Els serveis de mediació i els mediadors són serveis amb pocs anys de recorregut. Això afecta les metodologies que utilitzen. Els principis que els fonamenten són clars. Per contra, els procediments i les tècniques estan en canvi constant.

- e) L'aposta per la transformació i l'acceptació de la diferència

En el procés de mediació del grup intercultural, els mediadors emfatitzen el treball de les diferències. Treballen el coneixement i reconeixement de cada individu dels seus sentiments i de les seves percepcions. Amb aquesta feina potencien el reconeixement entre les parts implicades en el conflicte.

En el grup de discussió dels mediadors interculturals, a diferència del mediadors comunitaris, no es mencio-

nen els models d'intervenció que s'utilitzen, però sí les tècniques i les metodologies que es fonamenten en dos conceptes a treballar:

- *La revalorització* (entendre com és aquella persona, els seus sentiments, les seves percepcions i interpretacions dels fets)
- *El reconeixement* (buscar el respecte per la postura de l'altra part).

**La revalorització.** En el grup de mediadors interculturals l'accent és la cultura i el conflicte. Moltes vegades problemes de desconeixement de la cultura fan que sorgeixin els conflictes, així ho expressen alguns mediadors del grup *“la cultura no deixa de formar part de la persona, de la vida quotidiana, i és un factor que hem de tenir en compte, molt en compte, alhora de preparar o d'iniciar un procés de mediació. Penso que això en la mediació és bàsic per entendre com és aquella persona, com sent les coses, com és aquella percepció de les coses”* (dona, G1); *“la cultura és important tenir-la en compte en tot tipus de mediacions fins que no hi hagi un reconeixement mutu”* (home, G1). El factor cultural porta a treballar sobretot les diferències entre les parts. *“Més val treballar la diferència perquè s'acceptin ells”* (dona, G1). Per treballar les diferències primer valoren les formes de ser de cada individu de manera individual, a partir d'aquí s'inicia el reconeixement

**El reconeixement.** Un dels elements bàsics del procés de mediació és ajudar amb les tècniques de comunicació. Fer sortir la informació vàlida per a una recerca d'opcions realista i acceptable. *“A partir de fer alguna cosa plegats, de pintar l'escala plegats, els va ajudar a relacionar-se entre ells”* (home, G1). Els mediadors treballen el canvi de significat que els ha portat al conflicte a través de la pràctica i no del discurs teòric *“Quan fas una mediació amb dos veïns, al final el que acabes fent és això, que les dues percepcions canviïn. I ho fas treballant amb ells. Quan veuen per ells mateixos que el veí del Senegal també està pintant la escala, la seva percepció canvia, si jo els hagués donat aquest mateixa informació sense que ho haguessin vist per ells mateixos no hauria servit”* (dona, G1). Es veu un procés que implica la realització de tasques conjuntes i d'apropament directe a les parts. Van a buscar-les i treballen *in situ* la informació. Aquest és un aspecte propi del procés de mediació intercultural i que el diferencia de la mediació comunitària i ciutadana *“Nosaltres estem fent un projecte anant directament a la porta dels veïns”* (home, G1).

Els mediadors interculturals tenen una manera de treballar homogènia. Treballen la integració i la no-discriminació. La imparcialitat no és un principi en la mediació

intercultural. El factor cultural fa que treballin en les diferències i en el respecte mutu. Per part seva, els derivadors tenen un procés reglat i pràcticament tots segueixen les mateixes pautes que defineixen amb aquestes tres frases:

- “Primer de tot, tenim un document establert per fer-ho, amb la qual cosa podem escriure una sol·licitud al Servei de Mediació. [...] O tenim un cara a cara amb els mediadors”(home, G4).
- “Per norma estem en contacte bastant directe i fem visites periòdiques per veure com està el tema” (home, G4).
- L'explicatiu ens dona avisos de mediació finalitzada de [...]. Llavors mirem i el que estem fent és una mica de control, després de si el veí està content amb el Servei de Mediació” (home, G4).

Canvia la forma de derivar si és a petició del ciutadà o per iniciativa pròpia del derivador. En tots els casos el derivador creu important poder explicar correctament en què consisteix la mediació. Sovint les persones no volen el diàleg. Aleshores la tasca dels derivadors és ajudar a comprendre la mediació. *“Però sí que és important dir a la gent, perquè moltes vegades volen [...] sang i fer entendre que poden fer una altra cosa sense perjudicar ningú [...] això els costa més. Per això la dedicació en principi d'un cas a un altre pot ser molt diferent”(home, G4).*

La derivació forma part dels subtemes que hem exposat anteriorment en el procés, la forma de derivar i els derivadors canvien la tasca dels mediadors i la intensitat del procés. Entre els derivadors del grup de discussió hi ha síndics de greuges, policies municipals i treballadors socials. Cada professió aporta una forma diferent de veure el conflicte i de derivar-lo. Però, en conjunt, se segueixen protocols semblants.

La derivació és un factor clau de l'èxit de la inserció dels serveis de mediació en l'Administració local. Sense una bona xarxa de derivació, el Servei no pot subsistir. En el focus-grup realitzat amb els derivadors hem pogut veure com aquests necessiten protocols àgils per poder derivar. Les seves demandes han fet que tots els serveis creessin protocols de derivació.

#### 2.3.1.4 La irrupció de les noves tecnologies en l'àmbit de la mediació

Sobre l'ús de les noves tecnologies en un procés de mediació han reflexionat dos grups (2 i 3) de mediadors professionals. Els participants dels dos grups mostren cert desacord pel que fa a les opinions existents sobre

la possibilitat d'usar les noves tecnologies en la mediació. D'una banda, en reconeixen la utilitat i necessitat, i destaquen que seria una bona manera d'apropar la mediació a les persones, però, d'altra banda, prioritzen el contacte directe (cara a cara) amb les parts en conflicte.

L'ús de les noves tecnologies, concretament telèfons mòbils i ordinadors, s'entén com una possibilitat de facilitar la comunicació entre les parts. També es considera útil en casos en els quals un dels interessats té dificultats per desplaçar-se o si les parts no viuen a la mateixa ciutat/localitat.

Un dels participants comenta que es podria guanyar molt en eficàcia si les queixes pròpies dels conflictes veïnals es poguessin realitzar a través d'Internet. D'aquesta forma, a més, l'ajuntament podria tenir constància del conflicte automàticament sense que les persones haguessin de desplaçar-se fins al consistori, tenint en compte que per a moltes persones això sol representar una dificultat afegida. D'aquesta manera es pot agilitar el procés de gestió de les queixes o gestió de conflictes.

Així mateix, pel que fa a les noves tecnologies, un dels grups opina que actualment a Catalunya es prioritzen els telèfons mòbils sobre Internet, i argumenten que l'accés a aquest últim no està tan estès ni és tan generalitzat en la població com la telefonia mòbil.

La majoria dels participants dels G2 i G3 afirmen que seria possible dur a terme un procés de mediació a través de videoconferència o xat. El G2 opina que aquest mètode seria útil sobretot per a la resolució de conflictes de consum. Tanmateix, no tots comparteixen l'opinió segons la qual tot tipus de mediació es podria fer via Internet. Un dels participants del grup 3 explica un cas de mediació en el qual s'han utilitzat les noves tecnologies amb la finalitat d'apropar l'espai públic als joves per mitjà de la creació d'un videojoc.

No obstant això, els participants del G3 destaquen que les noves tecnologies, a més de ser una bona eina per al procés de mediació, també pot ser (i de fet ho és) un espai on es generen conflictes. Progressivament van emergint més conflictes que es produeixen en xarxes socials virtuals i, per tant, la mediació també ha de servir en aquests contextos i des dels seus paràmetres particulars.

Finalment, es posa de manifest l'existència de dues visions oposades en relació a les noves tecnologies. D'una banda, un dels participants explica que si hagués disposat dels mitjans tecnològics adequats en el servei de mediació en el qual treballa, hauria realitzat una mediació familiar a través de videoconferència. En canvi, algunes persones, també sense descartar l'ús



d'Internet, prefereixen el contacte directe amb les persones i poder veure com aquestes interactuen *in situ*. Al seu torn, aquestes persones matisen que una part del contingut de la mediació presencial hauria de centrar-se en com es relacionen les persones amb/en l'espai virtual i com podrien arribar a un acord en aquest context. Així mateix, destaquen el problema de la responsabilització en un espai en què es prioritza l'anonimat. Com a exemple s'esmenten els xats, en els quals majoritàriament participen joves que debaten sobre el tema de la sexualitat.

## 2.4 Consideracions teòriques i pràctiques de les dades observades

En aquestes consideracions tractarem de donar compte dels objectius establerts en l'apartat corresponent del

nostre treball. Des de la reflexió de les dades produïdes, resultat de l'anàlisi qualitativa i quantitativa, hem elaborat i ordenat les aportacions principals de l'estudi en relació amb els quatre objectius esmentats, i que, en síntesi són: l'elaboració del mapa dels serveis de mediació ciutadana-comunitària, la descripció i els diagrames de processos, el perfil del mediador en el nostre àmbit i la proposta d'una tipologia dels conflictes. Amb aquestes aportacions es pretén, en la mesura del possible, aprofundir en la coneixença de la problemàtica de la nostra esfera d'actuació, al temps que es desitja que el treball sigui d'alguna utilitat pràctica per als investigadors i professionals implicats en el camp de la mediació comunitària.

### 2.4.1 Mapa dels serveis de mediació ciutadana-comunitària i intercultural a Catalunya

Mapa 1.



El mapa mostra les actuacions en mediació dels ens locals catalans<sup>16</sup>. S'hi observa com els serveis dels ajuntaments estan agrupats a la província de Barcelona –en gran part per raó del desenvolupament del Programa de Mediació de la Diputació de Barcelona– i els serveis dels consells comarcals uniformement repartits per tot el territori. El mapa, a més dels serveis de mediació existents el 2008, afegeix els que s'han anat creant durant el 2009 i el 2010, i que són els de: Ripollet, Igualada, Barberà del Vallès, Olesa de Montserrat, Santa Coloma de Farners, Olivella i Tarragona (Servei ubicat a la Guàrdia Urbana).

Des del 2008 han desaparegut dos serveis que són el de l'Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet i el del Consell Comarcal del Vallès Occidental.

## 2.4.2 Diagrama de processos. La descripció de casos

Els serveis o centres de mediació ciutadana i comunitària es caracteritzen per desenvolupar diferents processos en la gestió de conflictes. Així, doncs, el primer moment en la intervenció dels centres de comunitària consisteix

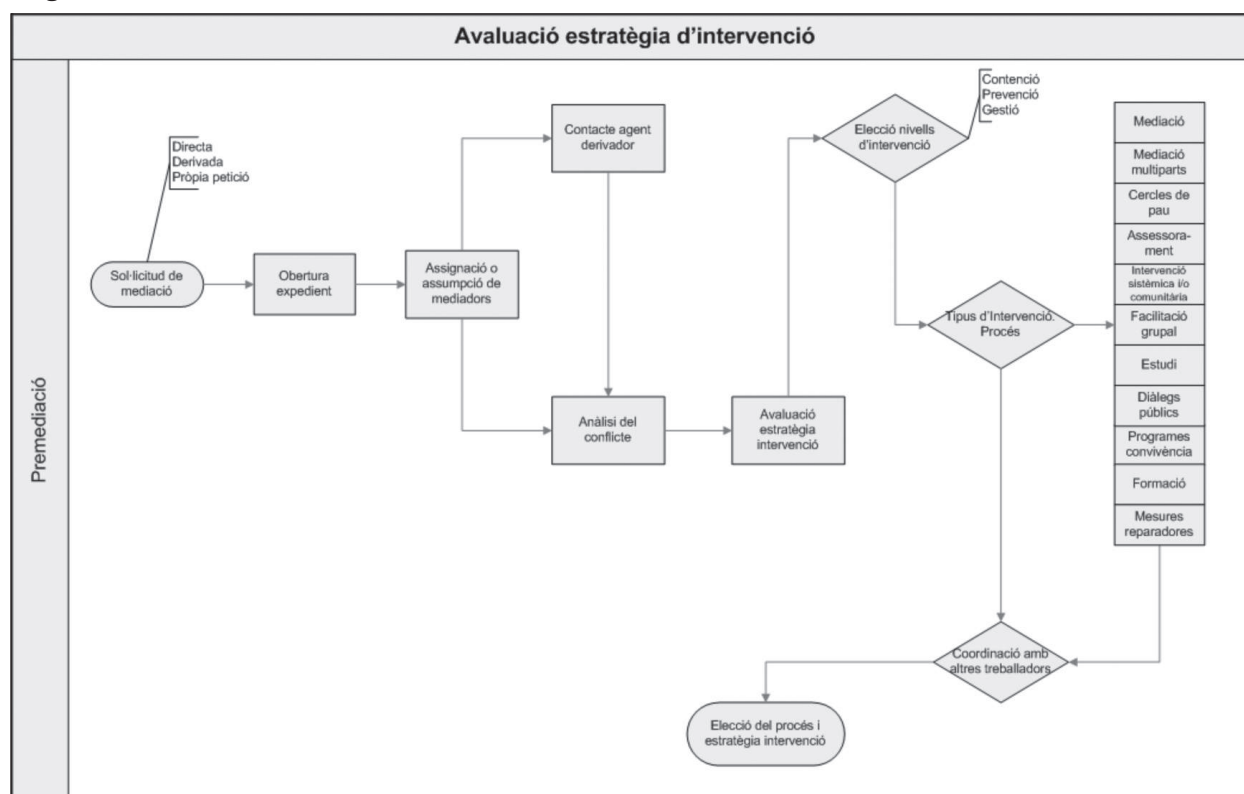
a avaluar l'estratègia més adient i en tot cas possible per gestionar la sol·licitud rebuda. Elaborar un únic diagrama de flux que compregui la complexitat dels processos d'intervenció en mediació comunitària és inviable, tret que es puguin separar i estructurar els procediments que es duen a terme en cadascun dels processos. És per aquesta raó que en aquest apartat presentem un diagrama general d'intervenció (Diagrama 1) i quatre exemples de processos aplicats en mediació ciutadana i comunitària:

- Processos entre dues o tres parts implicades. Descripció i diagrama.
- Processos multipart. Descripció i diagrama.
- Processos en comunitats. Descripció i diagrama.
- Cercles de pau

Models de casos en mediació ciutadana i comunitària

La mediació ciutadana i comunitària es caracteritza fonamentalment per la intervenció en el conflicte des de la voluntarietat de les persones implicades, la confidència-

**Diagrama 1. Processos en mediació comunitària i ciutadana**



litat dels continguts aportats al procés i la imparcialitat de la persona que el gestiona: el mediador. La mediació comunitària fonamenta la seva pràctica en els principis que aporta la cultura de la mediació, que treballen el

respecte a les diferències mitjançant la participació i la responsabilització de les persones implicades en una situació conflictiva, més que en un procediment concret d'actuació.

### Quadre 5. Processos de mediació ciutadana i comunitària

#### Processos entre dues o tres parts: la mediació interpersonal

<i>Procés de mediació</i>	<i>Descripció tipus</i>	<i>Perfil dels usuaris</i>	<i>Territori afectat</i>	<i>Exemple</i>
<b>Processos entre dues o tres parts implicades</b>	Conflicte veïnal per temes de convivència. Conflicte familiar intergeneracional.	Persones la relació de les quals neix de la proximitat de la seva vivenda.	Espai privat, vivenda.	Sorolls entre dos veïns (vegeu-ne l'exemple)
<b>Processos multipart</b>	Conflictes públics, per la utilització de l'espai públic o per la creació de noves infraestructures...	Multiplicitat d'actors, molts dels quals no estan identificats, malgrat pateixen les conseqüències de la resolució del conflicte.	Pot ser un barri, un districte, una plaça, un mercat...	Convivència en una plaça pública
<b>Intervenció en comunitats</b>	Conflicte en una comunitat de veïns, per temes, com impagaments, instal·lacions a la comunitat...	Els veïns de la comunitat i el president de la comunitat, l'administrador de finques.	La comunitat de veïns	Canvi de president d'una comunitat de veïns. Reformes al terrat .
<b>Cercles de pau</b>	Conflicte a partir del comportament incívic d'un ciutadà o d'un grup.	Les parts són les afectades directes del conflicte, la part actora del comportament incívic, les parts que el pateixen, persones properes a totes les parts, professionals que han treballat amb el conflicte.	Espai públic, equipaments, espai privat comunitari	Problemes per molèsties per part de persones immigrades a la biblioteca d'un barri. (Vegeu-ne l'exemple)
<b>Assessorament</b>	Situació conflictual de difícil accés per part del mediador i amb persones que assumeixen informalment el rol mediador	Professionals i/o tècnics, mediadors naturals, mediadors voluntaris, presidents entitats i associacions. En general, persones que es troben en mig d'un conflicte i suficientment legitimades per gestionar-lo.		Treball amb un mestre de primària per gestionar problemes de convivència a la seva aula.
<b>Facilitació grupal</b>	Situacions grupals o comunitàries en què la presa de decisions democràtica esdevé complexa.	Participants d'un grup o comunitat constituït, sigui formal o informal.	Comunitats veïnals, entitats.	Acompanyament a entitat social per elaborar-ne els estatuts.
<b>Estudi conflicte</b>	Situacions complexes de conflicte que requereixen una anàlisi global de l'assumpte	No hi ha la presència a priori d'usuaris participants.	Comunitat veïnal, carrer, barri (espai públic).	Anàlisi de l'estat de convivència i els conflictes d'un carrer .
<b>Diàlegs públics</b>	Situacions amb multiplicitat de perspectives independentment que generin o no conflicte.	Ciutadans, professionals.	Espais públics	Diàlegs intergeneració i intercultural sobre l'ús dels espais públics en un barri concret.

<i>Procés de mediació</i>	<i>Descripció tipus</i>	<i>Perfil dels usuaris</i>	<i>Territori afectat</i>	<i>Exemple</i>
<b>Programes convivència</b>	Enfortiment del teixit i capital social. Empoderament de la comunitat de ciutadans per a la bona convivència i en la resolució pacífica dels propis problemes.	Programes de prevenció de la violència, mediadors naturals, persones mediadores voluntàries, entre d'altres.	Territori	Intervenció global i integral en comunitats veïnals per a la millora de la convivència i la participació autònoma.
<b>Mesures reparadores</b>	Situacions conflictuals usualment entre el ciutadà i la comunitat, per raó de l'incompliment d'una normativa establerta.	Ciutadans	Territori	Jove que pinta grafitis en espais no permesos per l'ordenança municipal.

A continuació passarem a descriure un dels processos que es duen a terme en els centres de mediació comunitària: la mediació interpersonal (vegeu diagrama de processos en mediació comunitària). Aquest és el procés més comú que comparteixen els diferents serveis i centres i s'estructura en tres fases diferenciades: l'acollida de la sol·licitud, la gestió del conflicte pròpiament dit i el tancament de l'expedient.

En la fase inicial d'acollida es rep la sol·licitud, s'avalua la mediabilitat del conflicte -comptant amb la coordinació amb els agents derivadors-, i es contacta amb les parts implicades en el conflicte. A partir del tipus de conflicte, i sobretot de la voluntat -voluntarietat- de les persones que hi participen, s'inicia un tipus d'intervenció o un altre, anant des d'una facilitació administrativa i una primera anàlisi de les possibilitats, quant als diferents sistemes de resolució, fins a una mediació on hi ha representades totes les parts implicades.

En la fase de la gestió del conflicte, doncs, podem trobar diferents tipus d'intervenció, definits per la voluntarietat en la participació. D'aquesta manera, en el cas que les persones no tinguin la voluntat de participar en el procés de mediació, almenys es treballa la valoració de les alternatives al diàleg a la vegada que les seves conseqüències. En aquests casos els professionals de la mediació exerceixen de facilitadors guiant aquelles persones que ho desitgen cap a altres persones o professionals i/o processos que poden donar resposta a les seves preocupacions. Per altra banda, quan hi ha voluntat de les parts en el conflicte a iniciar un diàleg es du a terme una mediació interpersonal amb totes les parts representades (si més no les més rellevants o aquelles que poden originar algun tipus de transformació o canvi de la situació). Per últim, quan hi ha una voluntat parcial, és a dir quan hi ha una de les parts del conflicte que desitja gestionar-lo segons la cultura de la mediació, molts serveis i centres

de mediació ofereixen una orientació, una intervenció basada en la persona, l'anàlisi de la situació i les seves possibilitats de transformació. Aquesta és una de les característiques diferencials entre la mediació comunitària i ciutadana i els altres àmbits de la mediació.

*Introducció: La presidenta d'una comunitat veïnal després de parlar amb dues veïnes deriva el cas. El motiu de la sol·licitud es defineix com una situació de molèsties per sorolls.*

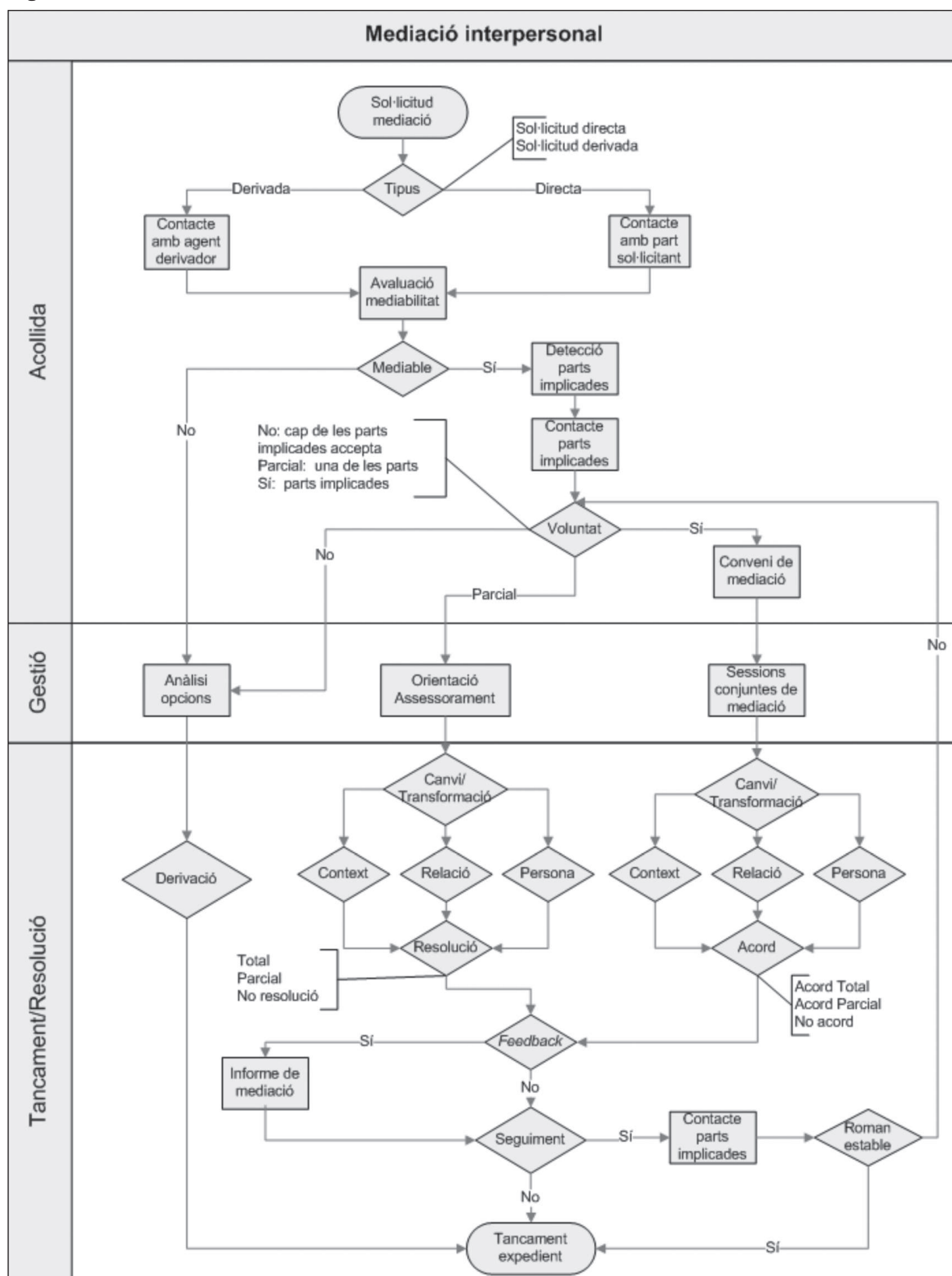
*Procés: En les entrevistes inicials les veïnes accepten la mediació. La part A (1r D) explica que la veïna de sobre seu, taloneja, balla i arrossega les cadires i mobles durant tota la nit. La part B (2n D) exposa que la part A ha posat una tanca que li impedeix veure la sortida del sol, li tapa les vistes i ocasionalment li produeix una certa sensació de claustrofòbia.*

*En la primera sessió en què es reuneixen les dues parts (tècnica: entrevista individual conjunta) es treballa l'empoderament de cadascuna d'elles, la seva confiança amb el professional, la legitimació en el procés, i finalment, com la situació està afectant cadascuna de les parts. En aquesta sessió sorgeixen els principals interessos de cadascuna de les persones. Bàsicament el descans de la part A i el benestar i gaudi de la part B a la seva llar.*

*En la segona sessió conjunta, en què es pretén aconseguir el reconeixement mutu, s'analitza la situació d'acord amb les necessitats i els interessos sorgits. Hi ha un cert retorn a la posició inicial emparant-se en els drets legítims de cadascuna de les parts, però acaben reconeixent a l'altra, a partir d'un punt en comú (dificultats i preocupacions en la criança i educació de fills petits), que inicia el camí de la col·laboració per a la transformació del conflicte.*



Diagrama 2. Processos en mediació comunitària i ciutadana



*Resultat: L'acord va més enllà de la situació inicial i, si bé es prenen mesures per atenuar les molèsties ocasionades pel soroll (posar moquetes a les cadires, tenir més en compte l'hora d'arribada), i les molèsties ocasionades per la tanca (retallar la tanca a una altura que impedeixi tirar objectes al carrer al mateix temps que permeti observar la sortida del sol), acorden també parlar directament de qualsevol entrebanc que pugui sorgir, manifestant, explícitament, el desig de comptar amb ells com a veïns.*

*Finalment, s'efectua un seguiment on comenten que, malgrat no acaben de confiar en la bona voluntat de l'altra, els acords s'apliquen i solucionen els problemes plantejats.*

Dins aquest àmbit, generalment ubicat en l'Administració pública municipal o comarcal, és usual treballar amb la persona amb l'objectiu d'enfortir-la i facilitar la seva participació en la resolució dels seus propis conflictes. En aquests casos, l'acompanyament a les persones promou l'acceptació a la diferència i la responsabilització i autonomia en la transformació del conflicte.

Finalment, ens trobem en el nivell del tancament en el qual es recull el resultat segons la transformació i la resolució, en clau de cultura de mediació, de la situació conflictiva. En el moment actual el tancament dels expedients de mediació que han estat treballats pels diferents serveis són molt heterogenis; tanmateix, el diagrama mostra els elements principals recollits i les pràctiques més comunes. Així doncs, els expedients es tanquen valorant els resultats assolits –aquests varien en funció de la perspectiva teòrica a partir de la qual cada servei desenvolupa la seva tasca. Per altra banda, un altre dels aspectes que es recullen en el tancament és la devolució o *feedback* als agents derivadors (*feedback* basat en el procés, no en el contingut que es manté confidencial), encara que no sempre existeix. Per últim, també és usual el seguiment d'alguns casos una vegada han estat tancats. Aquest seguiment, pot implicar tant el tancament definitiu de l'expedient com el replantejament d'una part o de tot el procediment d'intervenció efectuat.

### Processos multipart

Els processos multipart es caracteritzen per comptar amb la presència de múltiples actors en el conflicte que participen de diferents perspectives d'aquest. Així com la sol·licitud de mediació és equivalent a la presentada en el diagrama de la mediació interpersonal, la diferència entre la mediació multipart i la interpersonal resideix en el fenomen de persones participants, que caldrà agrupar

a la vegada que treballar els processos de representació per tal de reduir-ne la complexitat.

Així doncs, una vegada detectats tots els actors i la seva voluntat d'iniciar un procés de mediació per gestionar les seves diferències, caldrà organitzar grups segons les perspectives, interessos i necessitats i escollir (o facilitar dita elecció al grup) un representant que aporti la visió del grup a la mediació. Els processos de facilitació grupal, processos en què el mediador treballa amb els grups per tal que arribin a un discurs comú i/o a prendre decisions, són processos que s'inclouen en la dinàmica de treball de les mediacions multipart. En aquests casos, el que resulta central consisteix, per una banda, en la legitimació del representant de cadascun dels grups o parts, i de l'altra, en l'intercanvi d'informació entre el representant i el grup (veure diagrama 3).

*Introducció: El cas arriba per part del regidor de participació ciutadana de l'ajuntament.*

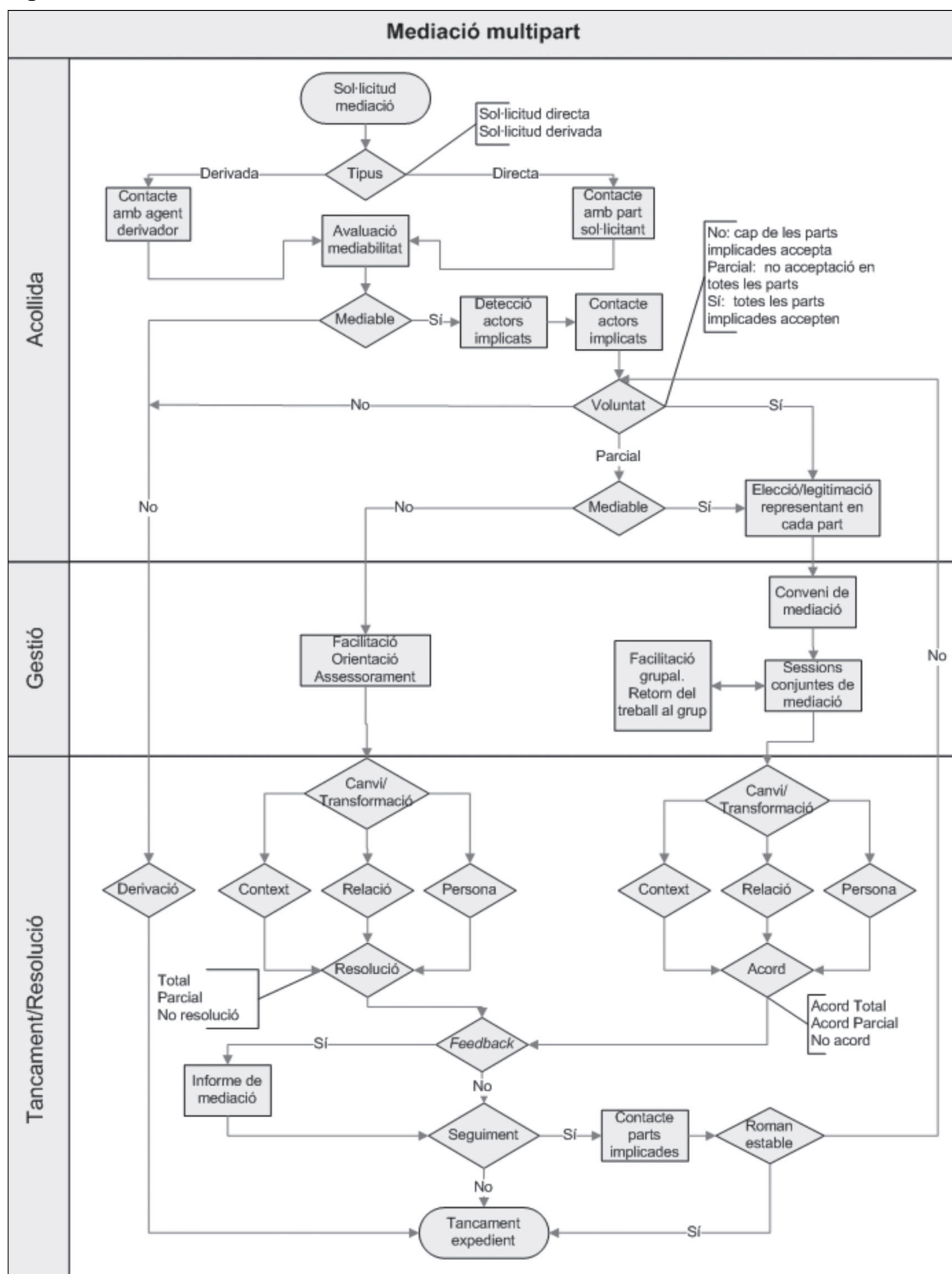
*És un conflicte veïnal per la utilització d'una plaça pública de grans dimensions que té un parc al centre. Hi ha tensions entre persones autòctones i immigrants (sobretot persones magrebines i persones d'Amèrica Llatina), per utilitzar-la. S'hi afegeix una problemàtica amb les persones de raça gitana que van a l'Església Evangèlica ubicada a un costat de la plaça i que no controlen els seus fills mentre es fa la missa. Sembla ser que el conflicte el viuen de forma directa mares, nens i avis (torns en els balancins, adolescents amb la pilota, nens que es pixen a la sorra quan altres juguen amb la pala i el rasclet [...], hi ha hagut insults) Hi ha dues associacions de veïns implicades.*

*Procés: Es destina un equip de mediadors: dos mediadors ciutadans i comunitaris i dos mediadors interculturals). Anàlisi de la situació conflictiva. Identificació de totes les parts implicades. La primera identificació pot canviar. Per això s'envia una carta de forma general a les persones que fan ús de la plaça i a les parts ja identificades.*

*A la primera reunió no acudeixen totes les parts. Però es pot fer una anàlisi més acurada de la problemàtica. Un cop identificades les parts i representants, s'intenta fer reunions privades amb cada part. Es decideix treballar amb representants.*

*Es fa una reunió conjunta amb la policia local, dos representants de les associacions de veïns, mediadors naturals de la comunitat magrebí i equatorial i el pastor evangèlic de raça gitana.*

Diagrama 3. Processos en mediació comunitària i ciutadana



*Després de la reunió conjunta els problemes dels pipis es resolen, continua el problema dels joves amb les seves pilotes.*

*Es convoca una reunió privada amb els nois. Acudirán a una de conjunta.*

*Se'n fa una de conjunta, sorgeixen trets culturals, diferents formes d'entendre l'adolescència i l'espai públic i la indumentària.*

*Resultat: S'ha aconseguit un cert grau de coneixement, encara que no tots els implicats han participat directament de la mediació. S'han elaborat unes normes d'ús de la plaça. Se sap que és un espai viu i que possiblement sorgiran nous conflictes.*

### Processos en comunitats

Plasmar en un diagrama de processos una intervenció **comunitària** és complex, atès el seu caràcter *multiprocessual*. Podem parlar de dos fases identificades en tota intervenció (vegeu diagrama 4). La primera d'elles està relacionada amb la definició de la demanda, l'acollida de les persones i l'anàlisi de la comunitat, que ens permetrà construir un marc d'intervenció *multiprocessual* i dissenyar una intervenció transversal i coordinada que respongui a la globalitat de la problemàtica observada (en el cas que sigui necessari). La segona és la fase d'intervenció i implementació del pla d'actuació dissenyat en la primera fase. Així, com es pot observar en el diagrama d'una intervenció comunitària, es poden desprendre mediacions interpersonals i multipart que treballarien el conflicte interpersonal. Un altre dels grups d'intervenció està relacionat amb el suport a la comunitat quant a la seva organització i dinàmica. Aquí es poden desenvolupar des de processos de facilitació grupal que treballin la presa de decisions en la comunitat (p. ex. pactar la normativa de règim intern en una reunió veïnal) fins a un assessorament al conductor de la comunitat com a suport en les seves responsabilitats. Orientar la comunitat perquè analitzi la seva situació concreta, a la vegada que dinamitzar-la, és una altra de les accions a implementar per facilitar que la comunitat cerqui tota la informació necessària que els ajudi a establir els criteris en els quals basar la pròpia convivència.

A banda de la intervenció en el conflicte i el suport en la organització i dinàmica de la comunitat, existeixen altres figures professionals que poden intervenir-hi per al bon funcionament de la comunitat segons les seves característiques estructurals i les cultures que s'hi representen. Tècnics professionals poden intervenir-hi per aportar tant dades objectives i marcs de realitat com actuacions de re-

paració. En alguns casos la intervenció coordinada es pot efectuar juntament amb tècnics dels cossos de l'ordre.

En definitiva, la intervenció comunitària és una intervenció transversal i multidisciplinària per definició, i els serveis de mediació o els mediadors ocupen una posició professional idònia per assumir les tasques de conducció en l'anàlisi del procés i la coordinació de les accions d'actuació dissenyades.

*Introducció: El president d'una comunitat de veïns (l'edifici té 20 pisos: cinc plantes, 4 pisos per planta) demana la mediació amb tots els veïns de la seva comunitat, perquè vol fer el traspàs de la presidència, fa 6 anys que ell n'és el president. També vol comentar alguns temes de reparació i pagaments.*

*Procés: Es creu convenient fer una anàlisi de la demanda i veure si iniciar una mediació i amb qui.*

*Atès que un dels problemes principals és la manca de participació dels veïns i d'implicació en aquells temes que afecten tota la comunitat, el Servei inicia el procés. Pel nombre d'actors implicats en el cas, es creu convenient treballar en mediació (mediadors.)*

*A partir d'aquí, el Servei de Mediació inicia un contacte presencial amb tots els veïns, decideix anar pis per pis i parlar amb cada veí, i convocar un o dos representants de cada casa a la reunió.*

*S'organitza una primera sessió conjunta; hi acudeixen quinze dels vint veïns. La reunió es divideix en dos moments: a) presentació per facilitar la comunicació entre els veïns, alguns no es coneixen, evidentment es parla dels absents, i b) definició dels temes de què cada veí vol parlar.*

*S'acaba amb una agenda de punts a parlar, nou president, reparacions que cal fer i problemes puntuals de pagament, així com convocar els veïns que no han vingut.*

*Es convoca una propera sessió al cap de 15 dies, 3 veïns (entre ells l'actual president) s'encarregaran de convocar les parts que no han pogut venir.*

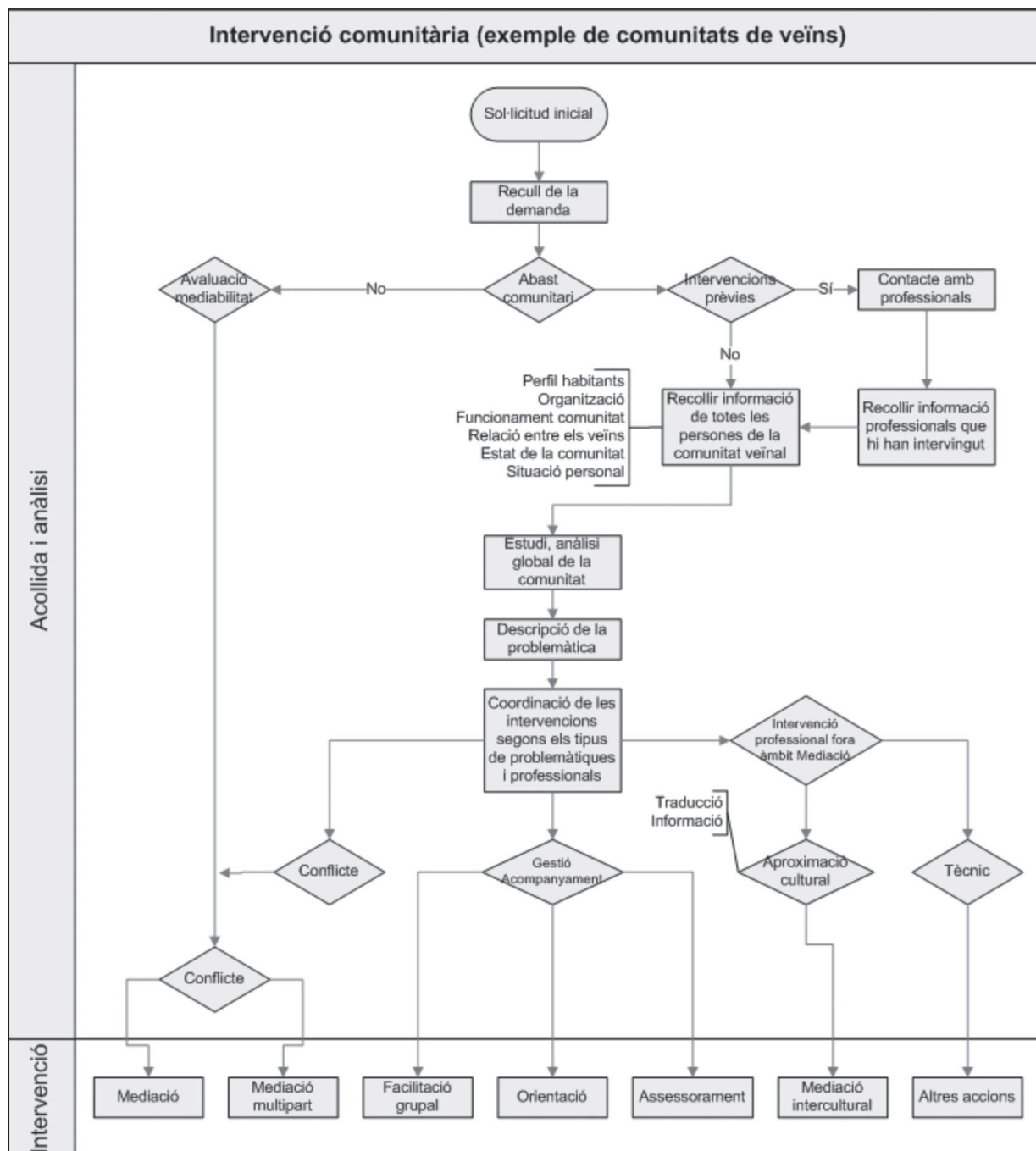
*A la segona reunió conjunta acudeixen 17 veïns, els que no han pogut venir s'excusen i donen les raons. Es parla dels punts que ja s'havien redactat a l'agenda.*

*Resultat: s'arriba a alguns acords:*

- *Rotació de la presidència entre els veïns jubilats,*
- *Reparació del terrat i forma de pagament.*

*Sorgeixen conflictes puntuals entre veïns que cal tractar en un altre context.*

Diagrama 4. Processos en mediació comunitària i ciutadana

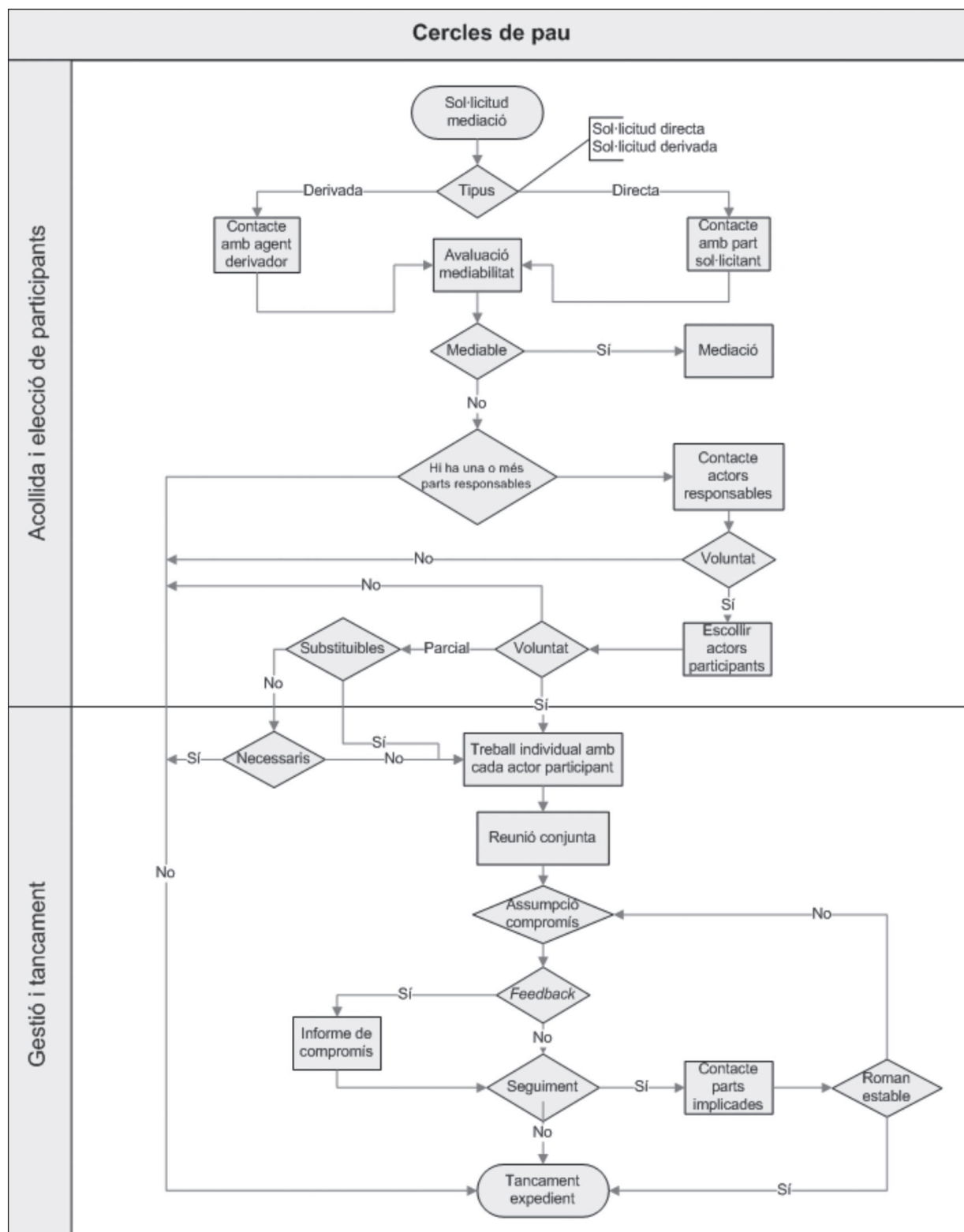
**Cercles de pau<sup>17</sup>**

La característica essencial del cercle de pau consisteix que és un procés centrat en la persona o el grup que, en el seu entorn social i per raons diverses, ha esdevingut algú amb comportaments clarament asocials o incívics.

Aquest subjecte o grup crea problemes al seu entorn, sense que per les vies habituals millori el seu comportament o proposi canvis d'actitud.

La proposta dels cercles de pau consisteix a enfortir i refer els lligams i els vincles socials. Aquest procés, doncs, es-

Diagrama 5. Processos en mediació comunitària i ciutadana





devé un mitjà de regulació social que parteix dels mateixos principis de la mediació que treballa la responsabilització individual i grupal a partir de la revinculació social.

Aquest és un procés altament estructurat que s'inicia a partir d'un avís d'alerta d'aquells que pateixen la conducta molesta, en un medi social determinat (escola, escala de veïns, barri, plaça, etc), que en direm persones o entitats de l'entorn. Poden ser persones físiques, entitats, o institucions (policia municipal, etc.). El centre de mediació decidirà sobre la convocatòria, el com i el què. La sessió consistirà com a màxim en mitja jornada de matí o tarda. Els conductors són els mediadors, amb tot el que això significa.

S'exposa la situació a tots els interessats, que són tots aquells que conformen el cercle del subjecte actor i del receptor, així com de persones vinculades directament o indirectament a la situació conflictiva. Hi ha un treball previ a la sessió individual que els mediadors duen a terme per tal d'ubicar totes les persones en el seu paper dins el cercle.

La sessió pròpiament dita s'inicia amb una presentació dels interessats, després cada participant exposa com viu l'experiència en relació al subjecte i a la situació. En el tercer moment i, després d'haver escoltat totes les parts, cada assistent a la reunió proposa elements per a una solució que, finalment, els directament interessats formulen a tot el grup. En molts casos la solució passa per implicar en l'acció alguns dels assistents a la reunió.

*Introducció: La sol·licitud és iniciada per la responsable d'una biblioteca d'un barri. Un grup de joves immigrants presenten comportaments poc respectuosos (sorolls, malmetement de llibres, cert grau –lleuger– d'intimidació, no atenció a les demandes dels professionals de la biblioteca) tant dins la biblioteca com en els seus accessos. Els treballadors i la responsable de la biblioteca, així com els mediadors interculturals i la policia hi han intervingut sense que els joves canviïn el seu comportament. Al final, la biblioteca s'està plantejant d'expulsar-los "per sempre" i prohibir-los l'entrada a l'equipament.*

*Procés: Es detecta que el problema està centrat bàsicament en un dels nois del grup (ha arribat a enfrontar-se amb els mateixos professionals de la biblioteca) i se li planteja, des del Servei de Mediació i acompanyats pel mediador intercultural la participació en un cercle de pau. Finalment accepta i es cerquen la resta d'actors participants que representin l'entorn i la comunitat del jove i la biblioteca (participants: mare del jove, amic, mediador intercultural, treballador biblioteca, responsable biblioteca, usuari de la biblioteca autòcton i nouvingut, policia de proximitat, entrenador de futbol del noi).*

*Iniciats els cercles, i a continuació de les presentacions, cadascun dels participants exposa com veu, viu i l'afecta la situació plantejada. També ho explica el noi al voltant del qual es construeix el cercle. Una vegada resumits els elements centrals de la narració de cadascuna de les parts es proposa una nova volta, centrada en les propostes.*

*Resultat: Es du a terme una reunió privada amb el noi focus del cercle de pau per treballar les perspectives i l'assumpció de compromisos i, en retornar al cercle de pau, el jove explica a quin comportament es pot comprometre (cercar espais òptims en centre cívic; conèixer el funcionament de la biblioteca i explicar-ho a joves immigrants; treballar, juntament amb el mediador intercultural, la responsable de la biblioteca i amb persones de la seva procedència per afegir recursos a la biblioteca que siguin del seu interès de cara a ampliar i obrir la biblioteca a usuaris nouvinguts. Conseqüentment, la conflictivitat en relació a dit grup de joves desapareix i la biblioteca els permet gaudir de l'equipament.*

#### 2.4.3 Perfils i funcions del mediador ciutadà-comunitari

Segons el present estudi, i a fi de recollir en aquest apartat els treballs realitzats per donar resposta a l'objectiu de construir el perfil i delimitar les funcions del mediador, es constata que aquestes estan atribuïdes a la figura d'un professional expert en gestió i resolució de conflictes i que, tanmateix, no es pot obviar la presència en els municipis catalans de persones que exerceixen rols de mediació i que intervenen en el conflicte amb la intenció de conciliar les parts, apropar-les, evitar-ne l'escalada i fins i tot resoldre el conflicte. Lederach<sup>18</sup> exposa els rols i les funcions mediadores que podrien ser exercides tant pels professionals de la mediació com per personalitats que no formarien part d'aquests equips de mediadors. Així, rols com animar les parts d'una situació de conflicte a iniciar un procés de mediació, tranquil·litzar les persones implicades i oferir recursos perquè la solució sigui possible, entre d'altres, podrien dependre de persones diferents que intervenen en una situació conflictiva. Lederach acaba conclouent que si el conflicte és un sistema complex d'activitats, amb rols i funcions interrelacionades, la visió global del conflicte consistirà a pensar les relacions existents entre els diferents papers i les activitats amb l'objectiu a llarg termini de desenvolupar un procés constructiu i dinàmic que porti a la transformació del conflicte (Lederach, 1998).

**Quadre 6. Funcions i rol del mediador**

Àmbits	No professional	Professional
Informal	Persones tarannà reconciliador	Tècnics que treballen la conciliació com a suport
Mixta	Líders socials i referents grups i/o comunitats. Voluntaris	Tècnics que apliquen la mediació com a procés puntual
Formal		Treballador del conflicte (mediador)

S'ha observat que professionals dels serveis de mediació formen líders de comunitats perquè exerceixin de mediadors naturals<sup>19</sup> amb noves eines i amb el suport d'experts en gestió del conflicte. La relació entre les persones mediadores del territori i els mediadors professionals dels ens locals és un factor de control de la violència entre col·lectius i, per tant, de regulació social. La mateixa funció podrien tenir en un futur els mediadors voluntaris<sup>20</sup>, atès que en aquests moments la seva presència és quasi inexistent. El *Decàleg de bones pràctiques* (2008) de la mediació ciutadana i comunitària<sup>21</sup> exposava la necessitat que el mediador professional té de treballar conjuntament amb altres figures mediadores de la ciutadania. Concebem dos àmbits diferents: el professional i el no professional. Dins de cadascun d'aquests àmbits s'exerceixen les funcions de mediació segons el grau de formalitat (directament associat al grau de formació i experiència) en què les persones mediadores intervenen i/o treballen el conflicte.

El mediador comunitari és un professional que està format i especialitzat en gestió i resolució de conflictes i, concretament, en mediació. La seva forma d'analitzar el conflicte és la particularitat que el diferencia d'altres treballadors del conflicte. Aquesta anàlisi, feta des d'una posició d'imparcialitat i independència, requereix un alt grau de formació perquè pugui ser desenvolupada en la seva totalitat.

*El mediador comunitari, fruit del lloc que ocupa i de la seva especialització, és l'únic que pot garantir els principis de la cultura de la mediació, en l'aplicació d'aquesta en el territori i en relació amb el ciutadà i les comunitats de ciutadans.*

Les funcions que el mediador o mediadora ciutadà/ana duen a terme el dia a dia de la seva pràctica professional és variada i està lligada al tipus d'intervenció que desenvolupa. Més enllà de la variabilitat present en la conceptualització de la mediació ciutadana, podem trobar constants que defineixen i estructuren dita intervenció<sup>22</sup> i que

són el marc a partir del qual podem definir les funcions del professional de la mediació ciutadana. No podem obviar, tampoc, la presència de treballs d'abast més general, no ubicats en un àmbit determinat de la mediació, que defineixen el perfil del mediador i les seves competències, com és el cas del "Projecte Commed"<sup>23</sup> que ha treballat sobre les competències tècniques i transversals que tot mediador o mediadora hauria de presentar de cara a desenvolupar la seva tasca professional d'una forma adequada.

Les funcions que els mediadors hauran d'assumir dependrà del:

1. Tipus d'intervenció: *continuum* que comprèn des de la intervenció directa en el conflicte, amb l'objectiu de facilitar-ne la resolució, fins a la intervenció sistèmica i global en què el conflicte és considerat el símptoma d'una situació conflictiva complexa.
2. L'espai de la mediació ciutadana. La intervenció variarà en funció de la ubicació del mediador i la intervenció mediadora. Les funcions de mediació no seran les mateixes en un context on el mediador és assignat a partir de llistes professionals que en un context en què existeixi un servei o centre de mediació.
3. El moment d'implementació i assimilació de la cultura de mediació. Així, doncs, les primeres funcions que han d'assumir els professionals dels centres o serveis de mediació comunitària consisteixen a **integrar la pràctica de la mediació al territori**, donar-la a conèixer, i sensibilitzar tant les persones que hi conviuen, així com els diferents ens que hi actuen.

**Funcions específiques:**

- Delimitar un espai d'intervenció propi i ubicar-lo en relació amb la resta de professionals que ja estan intervenint al territori.
- Informar i difondre la cultura de la mediació, les característiques de la seva pràctica i els seus beneficis als possibles agents derivadors, a la resta de la xarxa de professionals i a la ciutadania en general.
- Coordinació amb els serveis i professionals del territori.

La intervenció que es du a terme en el conflicte i per a la millora de la convivència presenta mirades i nivells diferents d'intervenció. D'acord amb aquestes *mirades i nivells d'intervenció* també es desprenen diferents funcions dels professionals de la mediació.

- Definir l'estratègia d'intervenció i plantejar el desenvolupament de la tasca segons les necessitats pròpies de la situació i les possibilitats del centre o servei al qual dóna resposta.
- Identificar les parts del conflicte necessàries per iniciar un procés de mediació i de transformació de la situació conflictiva, que consisteix a discriminar els actors del conflicte de les parts en mediació.
- Acol·lir les diferents persones-part del conflicte amb l'objectiu d'informar i motivar la participació de les persones implicades.
- Escollir els procediments de mediació i les diferents tècniques de gestió i resolució de conflictes. Planificar, organitzar i conduir el procés, així com l'acompanyament de les parts en el conflicte, formen part de tota intervenció empresa pel mediador comunitari. El professional de la mediació haurà d'enquadrar el conflicte i aconseguir la legitimació del procés per part de les persones participants<sup>24</sup>. Una constant present en tots els processos consisteix en el treball d'una dinàmica relacional que faciliti la trobada de les parts implicades i el diàleg interpersonal. El procés és el domini del mediador comunitari i aquest és dirigit i controlat en tot moment per ell.

El Projecte Commed de l'Institut de Formació Contínua (2008) defineix el mediador com una persona amb competències funcionals, relacionals, personals i organitzacionals específiques.

El perfil del mediador comunitari és un perfil complex que ha de ser capaç d'adoptar una multiplicitat de funcions diverses que impliquen competències diverses. Més enllà de ser un professional que aplica un procés per ajudar les persones a resoldre les seves diferències, desenvolupa en si mateix una actuació professional pròpia com a treballador del conflicte, a partir d'uns principis que regulen la seva tasca.

La garantia sobre el compliment dels principis que regeixen la seva professió recau en la formació, la qual comporta que el mediador comunitari sigui considerat un professional especialitzat.

L'estudi ha diferenciat les funcions del mediador comunitari i les funcions del mediador intercultural. Actualment el perfil d'ambdós és diferent com es pot veure al llarg del capítol, una diferència que s'haurà d'anar diluint amb la divergència de formes d'assimilar la integració, sobretot a partir de les segones generacions d'immigrants, i que necessitaran cada cop mediadors més formats en l'anàlisi i la gestió del conflicte.

## 2.4.4 La tipologia de conflictes

La tipologia dels conflictes que sorgeixen en l'àmbit local i que són susceptibles d'ésser treballats a través de la mediació ciutadana és variada. A aquesta varietat, a més, també cal sumar-hi aquells conflictes que els ens locals decideixin assumir. Per tant, la imatge final que s'obté es caracteritza per un ventall força ampli de conflictes i per una capacitat d'intervenció des del món local heterogeni. La tipologia de conflictes que es presenta en aquesta secció es basa en les respostes del qüestionari, el contingut de les entrevistes i dels grups de discussió, i l'observació durant els dos anys que ha durat l'estudi dels conflictes que es treballen en el Servei de Mediació de l'Ajuntament de Terrassa.

La tipologia parteix de la separació conceptual entre conflicte –definit pel tipus de relació que les persones tenen segons la seva disputa– i el motiu al·legat com a font del conflicte –la naturalesa del conflicte atès en la demanda. En altres paraules, sovint en mediació ciutadana, el primer pas consisteix a discernir entre quin és el conflicte declarat explícitament i si hi ha algun altre conflicte o element latent que també expliqui, en part, la situació conflictiva que arriba a un servei de mediació. Així, doncs, com a resposta a l'objectiu de formular una tipologia de conflictes susceptibles d'ésser treballats en mediació ciutadana, es presenta la següent sistematització de conflictes:

- Amistat i convivència: conflictes on la relació entre les parts és una relació d'amistat, o bé una relació que comparteix un mateix espai de convivència amb absència de vincles familiars.
- Veïnatge i comunitat de veïns: situacions de conflicte que s'originen per la relació de veïnatge, ja sigui pel fet de compartir una mateixa comunitat de veïns o mancomunitat, o sigui pel fet que les propietats limitin o formin part d'una mateixa conjunt residencial. Així serien els relacionats amb: *a) la convivència, b) la desatenció d'espai comú, c) la desatenció d'espai privat de l'altre, d) els desperfectes procedents de la manca de cura o problemes de l'espai privat, e) les molèsties, f) les obres, g) l'organització, h) l'ús privat d'espais comunitaris.*
- Activitat econòmica: conflictes vinculats amb una relació comercial directa o indirecta entre les parts en disputa. *a) consum, b) obres, c) llicències, d) molèsties.*
- Educatius: aquells conflictes en els quals la relació de les parts implicades està ubicada en el context educatiu: *a) convivència, b) interprofessionals, c) entre professionals i famílies, d) interfamílies, e) processos de participació i consens.*

- Espai públic: conflictes que sorgeixen en l'espai públic i comunitari, en els quals la relació existent entre les parts implicades és basa en la proximitat i el contacte que implica compartir l'espai comú.
- Familiars: conflictes derivats per la relació familiar present entre les persones implicades: *a) relació-convivència, b) herència, c) intergeneracionals, d) cura i atenció a altres persones, e) parella.*
- Associatius: disputes que sorgeixen entre persones pel fet de compartir un espai de pertinença a una associació comuna, així com aquelles disputes que sorgeixen en la relació entre diferents associacions.

**Quadre 7. Tipologia de conflictes en mediació ciutadana i comunitària**

<b>Amistat i convivència</b>	
<b>Veïnatge i comunitats de veïns</b>	Convivència
	Desatenció espais comuns
	Desatenció espai privat de l'altre
	Manca cura espai privat propi
	Molèsties
	Obres
	Organització
	Ús privat espais comunitaris
<b>Activitat econòmica</b>	Consum
	Obres
	Llicències
	Molèsties
<b>Educatius</b>	Convivència
	Interprofessionals
	Entre professionals i famílies
	Interfamílies
	Processos participació i consens
<b>Espai públic</b>	Ocupació espai
	Mal ús espai
	Molèsties
<b>Familiars</b>	Relació-convivència
	Herència
	Intergeneracionals
	Cura i atenció a persones
	Parella
	Germans
<b>Associatius</b>	Interassociació
	Intraassociació

## 3 Prospectiva

### 3.1 La possible evolució dels conflictes

A partir de la informació obtinguda en els focus-grups i en les entrevistes semiestructurades a mediadors, caps i coordinadors de programes de mediació ciutadana i comunitària, destaquem els següents conflictes que poden esdevenir en un futur:

*Conflictes per i a través de les noves tecnologies.* Les noves tecnologies de la comunicació i la mediació comencen a esdevenir un focus d'una nova tipologia de conflictes, bé perquè actuïn com a potenciadors o dimidors d'altres conflictes o per tipus de conflictes ja existents.

*El context econòmic és ja un escenari de conflicte real.* En la mesura que aquest context no sembla que vagi a millor, sinó ben al contrari. Els resultats de les entrevistes mostren que els conflictes vinculats i derivats de la degradació de la situació econòmica i, consegüentment, de la vida social són una realitat. En aquest sentit, es preveu que augmentin els conflictes associats a la xenofòbia i al racisme, els impagaments a entitats bancàries, i la reestructuració familiar.

*La convivència als barris i a les comunitats de veïns.* Segurament, l'empobriment de la situació econòmica i de les situacions personals comportarà més tensions de convivència col·lectiva. Són efectes sobre la col·lectivitat de la precària economia individual.

*La violència juvenil, el poc compromís familiar i social de molts dels joves catalans porta a la desvinculació de la xarxa social.* Aquest fet lligat a la crisi econòmica pot accentuar l'augment de la violència juvenil i fomentar la creació de bandes.

*La violència social.* La violència entre membres d'una mateixa família o comunitat. Fa uns anys les amenaces que les parts expressaven dins el procés de mediació es quedaven tan sols en paraules. L'experiència d'aquests darrers anys fa preveure que el ciutadà passa a l'acció, i que les situacions de violència existeixen no només entre els joves, sinó entre el conjunt dels ciutadans de Catalunya.

*L'envelliment de la població.* Les societats europees estan patint un procés d'envelliment progressiu, cosa que es tradueix en un augment i en una major visibilització de situacions de dependència que, malgrat que les recents lleis i mesures legislatives desplegades suposen

un avenç clar; impliquen conflictes, almenys, d'ordre familiar, tant emocional com econòmic.

*Les noves adiccions.* Una societat complexa, amb molts factors d'incertesa i desvinculada socialment, busca respostes ràpides i satisfactòries que esdevenen en conflictes d'addiccions.

*Els conflictes amb els sector turístic, d'assegurances, d'empreses de comunicacions* i vinculats amb la prestació de serveis professionals serà, probablement, una altra línia evolutiva dels conflictes.

En l'estudi, els professionals de la mediació mostren que han de tenir en compte aquests focus de conflicte, donar-hi resposta des dels principis de la mediació i assegurar el futur d'aquesta professió que encara està començant.

Els conflictes produïts per les formes d'integració de segones i terceres generacions d'immigrants

bilitarà la consolidació del mecanisme i el compromís coordinat de les administracions.

Per assolir aquests dos reptes, a partir de les aportacions de la present investigació, el grup de treball considera que per adequar la mediació comunitària a les seves institucions prestadores caldria:

- Establir xarxes de derivacions cap als centres de mediació de tots aquells conflictes que poden ser derivats. Això implica, entre altres coses, difondre les potencialitats reals de la mediació ciutadana i comunitària entre els altres serveis locals susceptibles de ser agents de derivació, i crear mecanismes de seguiment dels acords.
- Adoptar metodologies multidisciplinars i enfocaments transversals de treball entre els serveis de mediació i la resta de serveis locals.
- Potenciar la creativitat a noves formes d'expansió de la mediació en aquest àmbit.
- Conèixer els recursos del municipi o el territori on es crea el servei per tal de poder oferir un ventall de vies de solució a les parts.

Malgrat que el conflicte no es pot evitar per ser connatural del desenvolupament de la vida personal i col·lectiva en democràcia, els estudis realitzats ens mostren que una bona gestió de les situacions conflictives ajuden el ciutadà a transformar un problema de convivència amb noves possibilitats per a la integració i la mútua comprensió.

### 3.2 L'adequació de la mediació

Un dels principals reptes de la mediació ciutadana és com adequar-la a la situació actual. Prendre aquesta perspectiva implica dos factors:

El primer, ser conscients de la possible dissolució de la mediació comunitària. Encara que els resultats d'aquesta investigació mostrin un present engrescador de la mediació en l'àmbit, l'actual situació econòmica i política pot canviar substancialment un treball de 20 anys. Per tant, el repte és potenciar els trets que la mediació pot oferir en la creació de noves formes de convivència, com processos per a la creació dels vincles socials.

El segon repte és l'elaboració d'un marc jurídic satisfactori, que situï les coordenades de la mediació ciutadana i protegeixi la figura del mediador, atenent tant al seu estatut jurídic, com a la formació adient. D'aquesta manera s'assegura que totes les persones que viuen a Catalunya puguin, de forma voluntària, gestionar els seus conflictes mitjançant el diàleg cooperatiu. Malgrat que un mecanisme per impulsar-ho és aprofitant el desplegament de Llei 15/2009, del 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat (DOGC núm. 5432-30/07/2009), cal analitzar la idoneïtat d'una reglamentació específica per aquest tipus de mediació, que permeti emfatitzar els aspectes de prevenció social i de participació ciutadana aliens a la mediació gestionada per altres entitats. Això possi-

### 3.3 El mediador

El perfil del mediador comunitari és complex. És una professió relacionada amb l'acció social que fomenta els ideals de participació autònoma i responsable. Aquest, doncs, és un perfil professional que es desenvolupa a mesura que la seva intervenció s'integra al conjunt de recursos presents al territori i que assumeix parcel·les d'intervenció social pròpies. A continuació, s'exposen els punts centrals que es desencadenen dels estudis observats, així com dels estudis quantitatius i qualitatius que s'han dut a terme en el marc d'aquesta investigació:

*El mediador comunitari és un treballador professional del conflicte.* El mediador comunitari exerceix una tasca professional complexa, la qual requereix d'uns mínims formatius que garanteixin els seus coneixements i la seva professionalitat. Aquests mínims s'assoleixen a través d'una formació universitària i de tercer cicle.



Com a professional del conflicte *presenta i aporta una visió pròpia tant en la gestió de conflictes com en el treball per a la bona convivència*. En treballar amb l'objectiu de facilitar la participació autònoma i la responsabilització ciutadana aporta una visió contextual del conflicte que tendeix a l'enfortiment dels vincles socials. La *capacitat d'anàlisi contextual* permetrà elaborar un diagnòstic vàlid i aplicar una metodologia d'intervenció fiable a la demanda de mediació.

L'expert del conflicte *reformula la demanda amb l'objectiu que la seva resposta s'ubiqui dins els marges dels principis de la cultura de la mediació*.

La intervenció social que sorgeix de la mediació comunitària és poc coneguda i origen de confusió. El mediador comunitari reformula la demanda (quan és necessari) amb l'objectiu de donar una resposta als conflictes ciutadans i comunitaris que respecti els principis de la seva actuació. No obstant això, dins els límits que la professió estableix, el mediador és flexible i creatiu, a l'hora d'oferir respostes variades a les situacions de convivència i conflicte concretes.

*El perfil del mediador ciutadà canvia* en la mesura que canvia el context social, els conflictes que hi sorgeixen i les demandes de la institució en la qual desenvolupa la seva tasca. Així, doncs, el mediador és un professional que adapta la seva actuació i perfil en la mesura que dóna resposta a noves situacions de conflicte en la mesura que s'amplien les demandes de mediació (conseqüència dels avantatges de l'actuació des de la cultura de la mediació).

El mediador comunitari és *una persona empàtica* que contacta amb la gent i els genera la confiança necessària per deixar-se acompanyar durant el transcurs d'una situació conflictiva pròpia.

El mediador comunitari *coneix el territori en què treballa i els recursos* que aquest ofereix (formals i informals) per a la bona convivència. Per aquesta raó definim el mediador comunitari com un treballador que:

- *Treballa en xarxa* amb altres professionals, tant els que treballen en la mateixa institució com aquells que provenen d'altres institucions presents en el territori.
- *Coneix les persones que exerceixen diferents rols de mediació* (mediadors interculturals i mediadors naturals, entre d'altres) i s'hi coordina per gestionar i treballar les situacions de conflicte en què calgui.
- *Facilita l'accés als recursos del territori* als ciutadans o a les comunitats de ciutadans que participen en els processos de mediació.

## 4 Conclusions

Des de la introducció d'aquest capítol, s'ha recorregut un incessant camí de dos anys esbrinant els trets fonamentals de la mediació ciutadana i comunitària a Catalunya. A nivell conceptual, s'han diferenciat dos tipus de mediació en el nostre àmbit: la *mediació ciutadana i comunitària* pròpiament dita i la *mediació intercultural*. Observant les diferències, evidents en aquests moments entre les dues, es pot concloure que en el futur es perfila un tipus de mediació més oberta i sensible a les problemàtiques de les segones i terceres generacions de nòvinguts, que demanaran dels mediadors interculturals una formació específica en resolució de conflictes, i dels mediadors comunitaris el coneixement antropològic i sociològic de totes les cultures que conformin el territori.

Un dels objectius principals de l'estudi ha estat l'elaboració d'un mapa on s'assenyalen les accions de mediació que presten els ajuntaments i consells comarcals, úniques institucions que durant l'any 2008 oferien mediació en l'àmbit. Actualment amb la posada en pràctica de la Llei 15/2009, del 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat, pel que fa als conflictes de convivència privats s'obre un nou escenari.

Ens trobem, doncs, en un moment de canvi sobre el futur de la mediació comunitària. El mapa que es presenta pot ser el començament d'una implementació de prestació obligatòria des de les institucions locals o, tanmateix, un punt de partida cap a noves formes d'articulació de la mediació en l'àmbit. Sigui com sigui, la maduresa metodològica de la mediació comunitària –representada a partir de quatre diagrames de flux, que són només una mostra del ventall de metodologies utilitzades– i l'impacte social dels resultats obtinguts no fan possible pensar en un descens de la seva pràctica. A més l'estudi ha mostrat que els conflictes que atenen els mediadors i que van des de problemàtiques quotidianes de convivència a dificultats en la nova configuració social catalana, arriben als serveis majoritàriament per iniciativa pròpia del ciutadà, dada que fa evident l'augment del coneixement i de la utilitat que la mediació ofereix a la població. El mediador, a partir de les dades obtingudes, es presenta com un analista i gestor del conflicte que traspasa els seus coneixements als ciutadans que pateixen les problemàtiques, per tal de configurar conjuntament elements per l'entesa dels conflictes. La majoria dels casos atesos arriben a acord, i en més de la meitat dels casos que no han pogut arribar a acord, la situació ha millorat respecte a la que hi havia a l'inici de l'actuació mediatòria.



El mediador comunitari ja ha anat apropant la seva tasca a les necessitats socials. Aquesta adaptació fa que en la majoria dels casos tingui present el territori i les seves gentes, les formes culturals de gestió de conflicte i els líders territorials. El treball conjunt entre la gestió professional i la gestió territorial és un dels factors a destacar dels resultats de l'anàlisi qualitativa del document.

Per tant, un cop analitzats els resultats del present estudi, es pot concloure que la mediació ciutadana i comunitària és un recurs cada vegada més visible i necessari per a la societat, ja existent en una tercera part del territori català, i que es porta a terme amb professionalitat mitjançant processos protocol·litzats.

## 5 Recomanacions

1. La mediació ha de preservar la regulació social amb la intervenció d'un professional i/o institució que ajudi a exercir la responsabilitat ciutadana de forma consensuada a través del diàleg.

La mediació ciutadana i comunitària té sentit en un sistema on, davant d'un conflicte, l'individu vetlla pel propi benestar i el benestar del seu grup. La mediació situa a cada ciutadà com a protagonista en la millora de les seves condicions de convivència. A partir d'aquí l'ajuda a exercir aquest rol de forma regulada i estructurada per un professional, una metodologia i/o una institució.

2. El desenvolupament de la mediació ciutadana i comunitària necessita la conscienciació i el desenvolupament d'una veritable política de la cultura de la mediació per poder desplegar-se amb tot el seu potencial.

La mediació en aquest àmbit no és una tècnica, ni un procediment, és una forma d'entendre, d'analitzar i d'estar en el conflicte; un aprenentatge social de millora de les relacions. La mediació ofereix en aquests moments de canvi metodologies del futur per a problemes socials que tot just s'inicien.

L'esforç que s'està fent de difusió i formació des de la Conselleria de Justícia de la Generalitat i des de la Diputació de Barcelona són un exemple del que cal continuar fent.

3. La mediació en aquest àmbit necessita que s'investigui el *cost-eficàcia* del treball de les accions medidores.

Aquest estudi ha proporcionat el coneixement teòric i pràctic de la mediació comunitària a Catalunya. S'ha fet una radiografia que permet conèixer-ne la realitat fins al moment. Ara, a fi de comprovar de forma científica els beneficis socials de la mediació, falten encara estudis que en quantifiquin els *costos-eficàcia*. En el Llibre Blanc hi ha una primera aproximació comparativa amb el cost de la litigiositat als tribunals. Però beneficis col·laterals de la mediació poden ser investigats també: la reducció de despesa en mobiliari urbà, de despesa policial per contenció, de despesa de la feina d'altres professionals de les institucions, de despeses mèdiques i d'absentisme a causa de situacions conflictives. Amb aquest estudi el cost-eficàcia de la mediació es veuria reforçat i seria sens dubte un argument de pes per afavorir la implementació de la mediació en tot el territori català.

4. El mediador professional ha d'incorporar el mediador natural i el voluntari, i treballar conjuntament.

S'ha de garantir la professionalitat del mediador per tal que pugui adoptar una multiplicitat de funcions i competències. El mediador professional ha de poder identificar i incorporar el líder territorial i promoure i coordinar ciutadans voluntaris als serveis de mediació. L'exclusió dels mediadors no professionals empobreix el coneixement i l'abast de la gestió del conflicte. Aquesta feina conjunta es fa imprescindible en les mediacions multipart, on els representants de diferents col·lectius són peces importants en l'apropament de les posicions.

5. La diferència entre el mediador ciutadà i el mediador intercultural està desapareixent, i és bo que sigui així.

L'estudi ha mostrat que mentre que els conflictes que tracten els dos professionals són cada cop més propers, la metodologia i els objectius encara els separen. Davant d'aquesta diferència ens atrevim a pensar que la lògica evolució cap als (ambiguament anomenats) immigrants de segona i tercera generació aniran apropant les necessitats metodològiques i que la línia, que ara separa les dues professions, possiblement s'anirà diluint i creant un únic professional mediador per al conjunt dels conflictes socials, i afavorir així una veritable tasca d'integració de les diversitats del nostre territori.

6. La resposta de la ciutadania davant de la mediació ha estat positiva, actualment i després de quatre anys d'un treball intens i continuat dels serveis de

mediació ciutadana i comunitària, és la pròpia ciutadania la que dóna sentit a la pràctica de la mediació.

Per tant, pensem que és des del coneixement d'aquest fet que ara s'ha de continuar treballant en mediació observant els factors que l'han fet prospera a la ciutadania; com conèixer el territori i les seves gents i treballar de manera transversal amb altres professionals del conflicte.

7. Les institucions supralocals haurien de regular la professió i aportar els recursos necessaris per generar les noves línies de debat, impulsar-ne la recerca, donar formació, supervisió i tot tipus d'actuació de suport.

Si bé la pràctica de la mediació comunitària es duu a terme, bàsicament, des de serveis ubicats en els ens locals, les conseqüències de la seva acció resolutiva, cultural i transformadora, derivada de la gestió dels conflictes observats, així com dels processos que hi desenvolupen, repercuteix directament o indirectament en l'enfortiment i/o l'alleujament de l'acció dels ens supralocals.

8. Possibilitar la consolidació de la mediació ciutadana i comunitària i el compromís coordinat amb les administracions, mitjançant l'anàlisi d'una reglamentació específica de la mediació en aquest àmbit, que permeti emfatitzar els aspectes de prevenció social i de participació ciutadana (no previstos en la LLEI 15/2009, del 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat) aliens a la mediació gestionada per altres entitats.

## 6 Bibliografia

- AJUNTAMENT DE BARCELONA (2010) [en línia]: serveis d'atenció a les persones immigrades. <<http://w3.bcn.es/fitxers/premsa/dpsaier.720.pdf>>. Barcelona. [Consulta: 17 febrer 2010].
- ALONSO, L.E. (1998). *La mirada cualitativa en sociología*. Madrid: Fundamentos.
- AUBARELL, G.; ZAPATA-BARRERO, R. (2004). *Inmigración y procesos de cambio: Europa y el Mediterráneo en el contexto global*. Barcelona: Icaria.
- BAJOIT, G. (2003). *Le changement social. Approche sociologique des sociétés contemporaines*. Paris: Armad Colin. [Trad.cast.: *El cambio social. Análisis sociológico del cambio social y cultural en las sociedades contemporáneas*. Madrid: S. XXI, 2008].
- BAUMAN, Z. (2007). *Liquid Times: living in a age of uncertainty*. Cambridge: Polity Press. [Trad.cast.: *Tiempos líquidos. Vivir en una época de incertidumbre*. Barcelona: Tusquets, 2007].
- BELLOSO MARTÍN, N. (2002). [en línia]. "Otros cauces para el Derecho. Formas alternativas de resolución de conflictos". Madrid: CGPJ. <<http://www.uv.es/CEFD/7/belloso.doc>>. [Consulta: 25 març 2009].
- BONAFÉ-SCHMITT, J.P. (1992). *La médiation: Une justice douce*. Paris: Syros Alternatives.
- BONAFÉ-SCHMITT, J. P. (2000). *La médiation scolaire pour les élèves*. ESF éditeur, Collection Actions sociales/Confrontations - Issy-les-Moulineaux.
- BUSH, R.A.B., i FOLGER, T.P. (1994). *The promise of Mediation. Responding to Conflict Through Empowerment and Recognition*. San Francisco: Jossey-Bass. [Trad.cast.: *La promesa de la mediación. Como afrontar el conflicto mediante la revalorización y el reconocimiento*. Buenos Aires: Granica, 1996].
- CASTELLS, M. (2005). *La era de la información: economía, sociedad y cultura*. Madrid: Alianza.
- CASTELLS, M. (2005). *La sociedad red*. Vol. 1. Madrid: Alianza.
- CASTIGLIONI M. (1997). *La mediazione linguistico-culturale. Principi, strategie, esperienze*. Milan: Franco Angeli.
- CENTRE DE MEDIACIÓ FAMILIAR DE CATALUNYA (2008). *Decàleg de bones pràctiques de la mediació ciutadana i comunitària*. Barcelona: Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada. Generalitat de Catalunya Departament de Justícia.
- COBB, S., i RIFKIN, I.J. (1991). "Neutrality as a discursive practice: the construction and transformation of narratives in community mediation". *Studies in Law, Politics and Society*, núm. 11, pàg. 69-91.
- DESENVOLUPAMENT COMUNITARI I ANDALUCÍA ACOGE (2002). *Mediación intercultural, una propuesta para la formación*. Madrid: Ed. Popular.
- DI ROSA, R., (2002). *La Mediazione. Gestione del conflitto e (ri) costruzioni sociali*. Palermo: La Zisa.
- DIPUTACIÓ DE BARCELONA. ÀREA D'IGUALTAT I CIUTADANIA (2009). *Polítiques Locals de Mediació Ciutadana*. Jornades 2007 i 2008.

- DUBAR, C. (2000). *La crise des identités. L'interprétation d'une mutation*. Paris: PUF. [Trad.cast.: *La crisis de las identidades. La interpretación de una mutación*. Barcelona: Editorial Bellaterra, 2002].
- FAGET, J. (2010). *Médiations, les ateliers silencieux de la démocratie*. Paris: Érès.
- FARRÉ S. (2004). *Gestión de conflictos: Taller de Mediación. Un enfoque socioafectivo*. Barcelona: Ed. Ariel.
- FISCHER, R., i URY, W., i PATTON, B. (1991). *Getting to yes. Negotiating Agreement Without Giving In*. New York: Houghton Mifflin. [Trad. Cast.: *Obtenga el sí. El arte de negociar sin ceder*. Barcelona: Gestión 2000, 1996].
- FISCHER, R., KOPELMAN, E., i KUPPER SCHNEIDER, A. (1994). *Beyond Machiavelli. Tools for Coping with Conflict*. Cambridge, MA.: Harvard University Press. [Trad.cast.: *Más allá de Maquiavelo. Herramientas para afrontar conflictos*. Barcelona: Granica, 2006].
- FOLGER, J.P. y BUSH, R.A. (1994). *Ideology, Orientation to Conflict, and Mediation Discourse*. A A Folger, J.P., i Jones, T.S. (comps): *New Directions in Mediation*. California.: Sage. [Trad. cast. *Nuevas direcciones en mediación: investigación y perspectivas comunicacionales*. Barcelona: Ed. Paidós, 1997].
- FOUCAULT, M. (1975). *Surveiller et punir*. Paris: Gallimard. [Trad.cast.: *Vigilar y castigar. El nacimiento de la prisión*. Madrid: Ed. S. XXI, 1979].
- GENERALITAT DE CATALUNYA (2005). *Pla de ciutadania i immigració 2005-2008*. Barcelona: Departament de Benestar i Família.
- GIDDENS, A. (1991). *Modernity and Self-identity. Self and Society in the Late Modern Age*. Cambridge: Polity Press. [Trad. cast.: *Modernidad e identidad del yo. El yo y la sociedad en la época contemporánea*. Barcelona: Ed. Península, 1995].
- GIMÉNEZ, C. (1997). "La naturaleza de la mediación intercultural", *Revista Migraciones*, núm. 2, pàg. 125-159. Instituto Universitario de Migraciones. Madrid: Universidad Pontificia de Comillas.
- INSTITUT DE FORMACIÓ CONTÍNUA (2008). *Definició del perfil del mediador i disseny de metodologies d'avaluació i desenvolupament de competències*. Barcelona: Universitat de Barcelona IL-3.
- LEDERACH, J.P. (1997): *Building Peace. Sustainable Reconciliation in Divided Societies*. Washington, DC.: US Institute of Peace Press. [Trad. cast.: *Construyendo la paz. Reconciliación sostenible en sociedades divididas*. Bilbao: Bakeak/Gernika Gogoratuz, 1998].
- LEDERACH, J. P. (1998). *Elementos para la resolución de conflictos*. México D.F.: SERPAJ.
- MCGILLIS, D. (1986): *Community Dispute Resolution Programs and Public Policy*. Washington, DC: National Institute of Justice.
- MALIK, B., i HERRAZ, M. (2005): *Mediación intercultural en contextos educativos*. Málaga: Ed. Aljibe.
- MARSHALL, T.H. i BOTTOMORE, T.B. (1992). *Citizenship and Social Class*. Londres: Pluto Press. [Trad. cast.: *Ciudadanía y clase social*. Madrid: Alianza, 1998].
- MITCHELL, (1993): "The process and stages of mediation: two Sudanese cases". A Smock, D.R. (Ed): *Making War and Waging Peace: Foreign Intervention in Africa*. Washington, D.C.: US Institute for Peace.
- MUNNÉ, M., MACCRAGH P. (2006). *Els deu principis de la cultura de la mediació*. Barcelona: Editorial Graó.
- OLLER, D. (2007). *Identitat i diversitat. Sabrem conviure en la diversitat?* Col·lecció Observatori dels Valors, núm. 2. Barcelona: Fundació Lluís Carulla/ESADE.
- PUNTES, S., MUNNÉ, M. (2005). *Los servicios de mediación comunitaria: propuesta de actuación*. Barcelona: Diputació de Barcelona. Institut d'Edicions.
- SALES SALVADOR, D. (2004) [en línia]. "Panorama de la mediación intercultural y la traducción/interpretación en los servicios públicos en España". <[http://www.aulaintercultural.org/article.php3?id\\_articulo=1115](http://www.aulaintercultural.org/article.php3?id_articulo=1115)> [Consulta: 2 octubre 2009].
- SUARES, M. (1996): *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Barcelona: Paidós.
- ZANFRINI, L. (2004). *Sociologia della convivenza interetnica*. Roma: Gius.Lateza Figli. [Trad.cast.: *La convivencia interétnica*. Madrid: Alianza Editorial, 2007].
- ZAPATA-BARRERO, R. (2009). *Polítiques de ciutadania. Discurs públic sobre la gestió de la diversitat*. Barcelona: Diputació de Barcelona. Àrea d'Igualtat i Ciutadania.
- ZAPATA-BARRERO, R., WILHELM, J., i LLINÀS, R. (2010). *La mediació ciutadana: una nova política pública. Bases d'implantació*. Barcelona: Diputació de Barcelona. Àrea d'Igualtat i Ciutadania.

## Notes

- 1 Considerem que la mediació en aquest àmbit a Catalunya es defineix com a mediació ciutadana i comunitària. En el text que segueix s'utilitza indistintament mediació comunitària i ciutadana, mediació comunitària-ciutadana, mediació ciutadana o mediació comunitària per descriure la realitat complexa de la pràctica de la mediació en aquest àmbit. La diferència és terminològica: prové de la tradició cultural i de la cultura política de la qual es parteixi la francesa (*médiation citoyenne*) o anglosaxona (*community mediation*).
- 2 La resolució de conflictes es comença a consolidar com a disciplina als Estats Units a partir dels anys 60, sota la decisiva influència del procés revolucionari a favor dels drets civils (*Civil Rights Movement*) i que, entre d'altres temes, va qüestionar els mètodes tradicionals i punitius del tractament del conflicte. Aquest moviment de diplomàcia ciutadana va ser batejat com a resolució alternativa de disputes (ADR), Gestió Alternativa de Conflictes o GAC. (cfr.: Farré, 2004).
- 3 El model transformatiu del conflicte sorgeix a principis dels anys 80, els autors Folguer i Bush (1994), i Lederach (1997), entre d'altres, mostren les bases ideològiques i metodològiques del model, a partir de les quals s'ha elaborat aquest quadre. Aquest model és un dels tres models teòrics i metodològics de la mediació. Per obtenir informació sobre el Model Tradicional-lineal de Harvard es pot consultar Fisher, Ury, i Patton (1991); i també Fischer, Kopelman, i Kupper Schneider (1994). I per obtenir informació sobre el Model Circular-Narratiu consultar Coob (1991); o bé Suares (1996).
- 4 Són els conflictes comunitaris que s'inclouen en l'actual Llei 15/2009, del 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat (DOGC núm. 5432-30/07/2009).
- 5 En aquest sentit, cal recordar que els programes de mediació comunitària més antics dels anys seixanta de Filadèlfia i Columbus (Ohio) dels EUA els van desenvolupar fiscals i tribunals locals, en resposta a la necessitat d'accelerar i millorar els casos criminals menors (McGillis, 1986).
- 6 Vegeu < <http://www.fimeint.org> >.
- 7 Bonafé-Schmitt (1992) anomena "mediació social" a la mediació de barri i la mediació escolar. Diu que els serveis de mediació són una de les possibilitats de la mediació. Compara el procés de mediació amb un ritual. < <http://www.irenees.net/fr/.../fiche-entretien-67.html> >. Faget (2010) parla de la institucionalització de la mediació comunitària i exposa l'existència de dues vies de la mediació, per donar a entendre que hi ha dues mediacions que conviuen alhora: la institucional i la natural. < <http://www.reds.msh-paris.fr/.../ds029-03.htm> >.
- 8 Vegeu < [http://i.ville.gouv.fr/divbib/doc/charte\\_mediationsociale.pdf](http://i.ville.gouv.fr/divbib/doc/charte_mediationsociale.pdf) >.
- 9 Vegeu pàgines 327 i 328 d'aquest document.
- 10 Vegeu les diferents formacions en mediació ciutadana i comunitària a l'Annex de N. Galera et al. en aquest mateix Llibre Blanc.
- 11 El resultat dels primers treballs de la Diputació es poden trobar a Punes i Munné (2005).
- 12 El desplegament i els comentaris es poden veure en el "Marc jurídic".
- 13 Agents cívics. Taula de diàleg.
- 14 Desenvolupament comunitari. < <http://www.desenvolupamentcomunitari.cat/> >.
- 15 Per a més informació consultar l'apartat 1.6. "Estat de la qüestió a Catalunya", on s'exposa el Programa de Mediació Ciutadana de l'Àrea d'Igualtat i Ciutadania. Diputació de Barcelona.
- 16 En l'univers d'estudi s'explica detalladament com s'arriba a la confecció d'aquest mapa. S'observa que quasi un 30% dels municipis majors de cinc mil habitants de Catalunya i el 40% del consells comarcals han realitzat alguna actuació en mediació durant l'any 2008.
- 17 Per veure d'on vénen els cercles de pau es pot consultar a <<http://www.restorativecircles.org/>>.
- 18 Lederach planteja que els rols i les funcions de mediació són adoptats per diferents persones que intervenen o poden intervenir en el conflicte amb l'objectiu de transformar-lo. Els diferents rols i funcions es basen en una classificació de Mitchell (1993).

- 19 L'experiència del Servei de Mediació de l'Ajuntament de Terrassa i l'experiència del Servei de Mediació de Sant Cugat són dos exemples d'aquesta pràctica.
- 20 Persones que decideixen oferir part del seu temps a gestionar conflictes de la seva comunitat encara que no siguin ni coneguts ni líders. Els programes de mediació de molts països anglosaxons funcionen amb una majoria de mediadors voluntaris. Un exemple d'aquesta pràctica són els *Community Boards* de Sant Francisco.
- 21 Resultat d'un treball efectuat a Catalunya en què van participar mediadors comunitaris amb l'objectiu de definir i explicar de forma breu i concisa els punts bàsics de la pràctica en l'àmbit comunitari i ciutadà de la mediació. *Decàleg de bones pràctiques de la mediació ciutadana i comunitària*.
- 22 Projecte Commed. Definició del perfil del mediador i disseny de metodologies d'avaluació i desenvolupament de competències. II3. Podeu veure en aquest apartat un recull de les competències principals segons l'àmbit ciutadà i comunitari de la mediació.
- 23 Vegeu diagrames de processos plantejats en el mateix document.